

تقيم نشاط العلاقات العامة بالدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي في المحافظات

د. طلعت السيد
كلية التجارة - جامعة

محتويات الدراسة

الفصل الأول :

مشكلة العلاقات العامة في الدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي في المحافظات .

الفصل الثاني :

العلاقات العامة والمحليات ، مفاهيم مبدئية .

الفصل الثالث :

تنظيم وظائف العلاقات العامة في الدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي بالمحافظات .

الفصل الرابع :

العلاقات بين الجماهير والعلاقات العامة في الدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي بالمحافظات .

الفصل الخامس :

معيقات العلاقات العامة في الدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي في المحافظات .

الفصل السادس :

النتائج وتحقيق صحة الفروض والتوصيات .

المراجع :

الملاحق :

(١) قائمة الاستقصاء رقم (١)

(٢) قائمة الاستقصاء رقم (٢)

(٣) نماذج التحليل على الحاسب الآلي لبعض المتف

الفصل الأول

مشكلة العلاقات العامة في الدوائر الحكومية
وأجهزة الحكم المحلي في المحافظات

في هذا الفصل يتعرض الباحث لفكرة ارتباط العلاقات العامة بالقرارات الإدارية المختلفة ، ثم يحدد مشكلات الدراسة ، والفروض الأساسية التي تقوم عليها ، ثم يتطرق الباحث إلى تحليل العوامل الموضحة لأهمية هذه الدراسة ، وأهدافها ، والأسلوب الذي اتبعه الباحث ميدانياً ومكتبياً لإعداد هذه الدراسة ، وكذلك علاقة هذه الدراسة بالدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال .

(1) تمهيد :

من خلال الدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي بالمحافظات تؤدي كافة الخدمات اللازمة للمواطنين ، حيث تدار مرافق المياه والكهرباء والغاز ، والتمويل والصحة والتعليم والأمن ... الخ ، وحيث يجد هؤلاء المتطلعون مواجهة حقيقية مع الجماهير التي تعمل على تلك الخدمات . ومن خلال هؤلاء تمنع وتتخذ عشرات الآلاف من القرارات اليومية ، والتي تفتقر بمشاكل الملايين من الجماهير ، وتؤثر في حياتهم اليومية ، وإذا ما كان اتخاذ هذه القرارات من وجهة نظر منفردة وبسرعة ، دون دراسة متكاملة لتأثيراتها على أداء السلطة وكيفية

وكذلك على جمهور المتعاملين ، فإن آثارها المستقبلية سوف تحول دون تحقيق الأشباع المطلوب لحاجات ورغبات المتعاملين (1) .

ولا يتسنى أداء هذه الخدمات على الوجه الأكمل إلا من خلال نظام حكومي متكامل (2) يقوم على مدخلات تأخذ في الحسبان ظروف البيئة المحيطة والموارد المتاحة ، ونوعية حاجات ورغبات الجماهير واستخدام هذه المدخلات في إطار إداري متكامل يحقق المزج بين هذه العناصر وتنفيذ الأعمال في ظل تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة محكمة للعمليات وذلك بغية التوصل إلى إنتاج خدمات جيدة تناسب التوقعات المرتقبة للجماهير (3) .

وحتى تكتمل للنظام فاعليته فان عليه ان يبنى خدماته على دراسة واعية لمتطلبات المتعاملين ، وحاجاتهم المتغيرة والمستمرة ، والموافاة بينهما ، وبين المدخلات الأخرى بقدر الامكان ... كما ان عليه ان يدرس مدى اشباع هذه الخدمات للرغبات والحاجات ، ومدى رضا الجماهير عن تلك الخدمات ، والتأثير على المنشآت والمنظمات الأخرى في المجتمع (4) .

(1) Lawrence W. Nolte, "Fundamentals of Public Relations" (New York, Pergamon Press Inc., 1974) PP.13-14.

(2) شكل رقم (1)

(3) Ira Sharkansky, "Public Administration, Policy-Making in Government Agencies" (Chicago, Ran McNally College Publishing Co., 1978) P.8.

(4) This ...

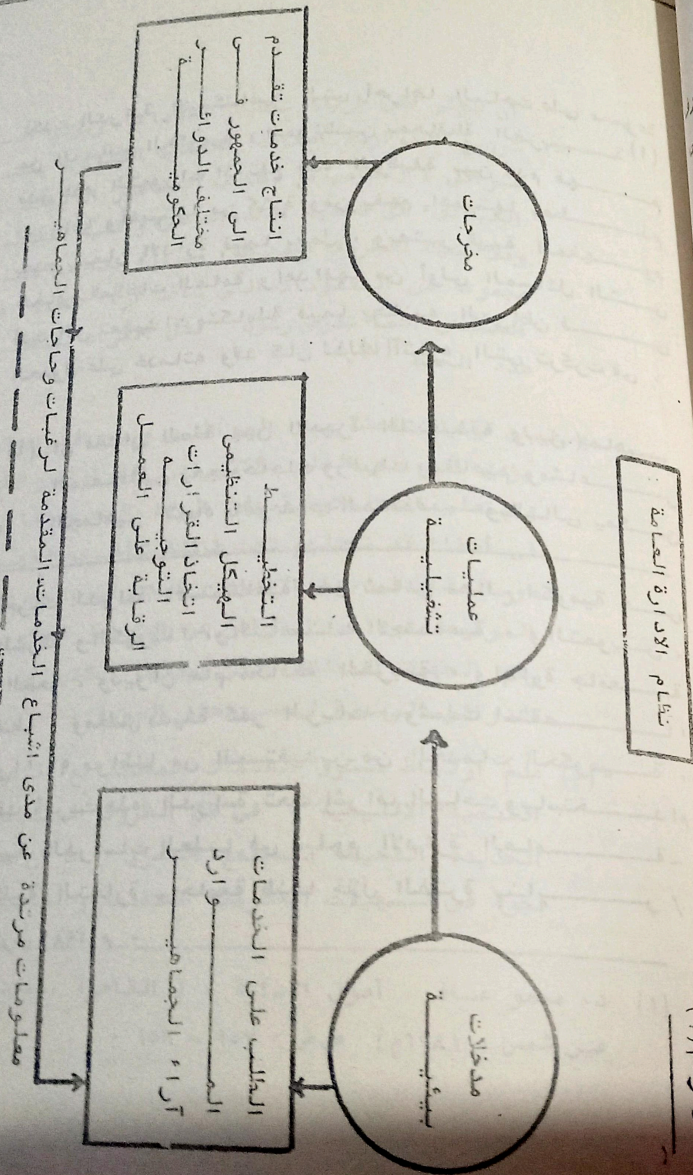
وتعتبر العلاقات العامة الوظيفة التي تقع على مشارف حدود كل الوظائف التي تؤدي في المنظمات الحكومية ، وهي التي تجعل منها سياقاً متصلاً متوافقاً معبرا أصدق تعبيراً للمنظمات ، باعتبارها الجانب الهام الذي يربط بين مكونات المنظمة الحكومية من الداخل ، فضلا عن الربط بين هذا النظام وبين جماهيره الخارجية . فقد أشتهرت الدراسات ان اي موقف يواجهه الادارة الحكومية يتوقف على مدى تفاعل القرارات التي تصدرها مع الجماهير، ممثلة في علاقات انسانية متبادلة ، وليس بالتكامل من خلال آلات وأدوات وقواعد جامدة ، وإنما من خلال أفكار ومعتقدات وآراء وعواطف (١).

(٢) مشكلة الدراسة :

رغم أهمية العلاقات العامة ، فإنها مازالت موضوعاً يواجه الكثير من سوء الفهم ، اذ يختلط على الكثيرين فهمه ، فقد يعتبره البعض نوعاً من الدعاية الرخيصة التي تسعى الى اقناع الناس بأية أفكار لا يرضون عنها (٢) وقد يعتبره البعض مجرد وظيفة للتسهيلات وانهاء المعاملات الخاصة بالمنظمة ، وحفلات الاستقبال والمجاملات ، وقد

(1) Lawrence W. Nolte, Op.Cit.P.15.

(2) Ibid P.1.



أن يؤثر على طريقة تخطيط الخدمات . ويؤدي إلى توزيع الموازنة الخاصة بالخدمات الحكومية بشكل عشوائي لا يتناسب مع مطالب الجماهير إذ تؤدي المبادئ في تخطيط الخدمات على واقعية التخطيط وملاءمتها للظروف المحيطة ، وضرورة بناءها على مجموعة من المعلومات التي تأخذ آراء العملاء في الحسبان ، كما تدرس ردود فعل الأفراد لتنفيذ هذه الخطط (١) .

(ب) ان فقدان الصلة بين المواطنين وبين الدوائر الحكومية يؤدي إلى عدم العلم بالكثير من القرارات والقوانين والتعليمات الحكومية على الوجه الصحيح بما يوتهم في أخطاء قد تجعلهم تحت طائلة تأخير مصالحهم أو العقاب في بعض الأحيان ، فما زالت الصورة السيئة المرتسمة في ذهن المواطن عن التعامل الحكومي قائمة رغم الجهود المخلصة التي تبذلها الكثير من الدوائر الرسمية لتحسين هذه الصورة .

(ج) عدم ارتباط مستوى الخدمات المقدمة مع الرغبة في التنمية الإقليمية ، في ظل الظروف البيئية الجديدة المحيطة بالمجتمع المصري ، إذ ان هناك فجوة في التسهيلات الحكومية المقدمة والتسهيلات

أكدت الدراسة الاستكشافية التي أجراها الباحث على من المصالح الحكومية والمواطنين بمحافظة الغربية صدق هذه التصورات إذ تتفق هذه الوظيفة بين عدم فهم لجداولها وأهميتها من كثرة ومن يفهم أهميتها يطمع بعدم ايمان الإدارة فيما يعمل . ويعتبر غيبة المفهم الخاص بالعلاقات العامة واهدافها من أولى المسائل التي أدت إلى تعقيدات متكاملة فيما يعانيه المواطن في الحصول على خدماته وقد كان لذلك آثاره التي تركزت في

(أ) ان فقدان الصلة بين الأجهزة التنفيذية وبين جماهير المتعاملين بحجب حاجات ورغبات ومفاهيم ومشاعر الجماهير تجاه الوحدات المنفذة ، وبالتالي يمكن

(١) أجريت الدراسة الاستكشافية على ثمانى مصالح حكومية هي الشرطة والكهرباء ، والتأمينات الاجتماعية ، والتموين ، والصحة ، وديوان عام محافظة الغربية ، وإدارة جامعة طنطا ، ومجلس مدينة كفر الزيات ، وشملت استقصاء آراء ٩٦ مواطنا من المستفيدين من الخدمات الحكومية ، وقد أجريت هذه الدراسة تحت اشراف الباحث وباستخدام طلبة الدراسات العليا في ديوان الإدارة العام بكلية التجارة - جامعة طنطا خلال الفترة بين ١٩٨١ م / مارس ١٩٨١ م .

(١) د. محمود عساف ، أصول الإدارة ، (القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٨١ م) ص ص : ١٥٧ - ١٥٩ .

(أ) " ان سوء أداء الخدمات الحكومية في المحافظات يرجع في نسبة كبيرة منه الى اهمال وظيفة العلاقات العامة في الدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي " .

(ب) يرجع قصور أداء وظائف العلاقات العامة في الوحدات الحكومية ووحدات الحكم المحلي الى :

- غيبة المفهوم العلمي السليم المقصود بوظيفة العلاقات العامة وعدم ايمان المسؤولين بوظيفتها .
- قصور الوظائف الادارية الخاصة بتخطيط وتنظيم العلاقات العامة .
- قصور الامكانيات المادية والبشرية .

أهمية الدراسة :

يقول علماء النفس ان السلوك الانساني كله انما هو موجه نحو اشباع الحاجات ، فمنذ ميلاد الانسان الى وفاته مشغول بصراع دائم لاشباع حاجاته المتنوعة ، والمعقدة ، بل والمتعارضة (١) ويعتبر تقديم الخدمات الى الجمهور العمل الشاغل للسلطات في المحافظات وبالرغم من ان طبيعة ونطاق هذه الخدمات ونطاقها يختلف من وقت لآخر ومن محافظة لأخرى ، فان الهدف يكون واحداً

(١) د. حسين محمد علي ، استخدام نظرية ماسلو في تحقيق أهداف العلاقات العامة ، (الرياض ، مجلة كلية الآداب ، جامعة الرياض ، المجلد الخامس ١٩٧٧/١٩٧٨ ، ص ٣١٢ .

المطلوبة ، ومع تطور المفاهيم وتطور الرغبات وجود ارتباط بين المؤسسات الحكومية والمتعاملين الذاتية في تنمية مجتمعاتهم ، ويرجع ذلك بالدرجة الأولى لعدم المعرفة بأبعاد المشاكل التي تقابل البيئة المحلية ، وامكانيات العلاج ، وعدم تعاون المواطن على واجباته ومسئوليته ، وامكانيات المشاركة الفعالة من جانبه .

ومن ذلك يستنتج الباحث أن طبيعة العلاقة بين أجهزة التنفيذ في الدوائر الحكومية ، وأجهزة الحكم المحلي ، هي مجرد تقديم الخدمات في سوق البائعين مما أدى الى فقدان الملة بين الخطط الموضوعية وحاجات ورغبات المتعاملين ، وعدم التوازن بين مساهمة مقدم من خدمات وبين الرغبات المتطورة والمتغيرات البيئية المحيطة ، وقد انعكس ذلك على معاناة الجماهير في الحصول على خدماتهم بالصورة المطلوبة وعدم الالمام بالجهود التي تبذلها الحكومة ، بسبل وضياع الجهود التي تبذلها الحكومة ، بسبل جانب الجهود التي غير مستحقها ، لعدم الفهم مسن هذا فضلا عن امكانية تلبية الحاجات بشكل غير متوازن .

فروض الدراسة :

(٢) تبني الدراسة على مجموعة من الفروض موداها

معدلات الهجرة من الريف الى المدن وتغلب المدن
وتعقد خدماتها وزيادة القواعد الحكومية المنظمة
للمجتمع ومهوية متابعة المواطن المعادى لهذه القواعد،
والاهتمام بالتوزيع الجغرافي للمشروعات والخدمات
وافتتاح العديد من الجامعات الانشائية ، كما
زادت مسؤوليات الحكومة ودخلت في مجالات عديدة
لم تكن في مسؤولياتها من قبل ، ومع تفهم هذه
المسؤوليات زادت الهوة في الاتصال بين السلطات
الحكومية والمواطنين ومهوية حصول كل منهما على
معلومات عن الآخر .

(٢) ينبني الرأي العام لجمهور المواطنين وفقا لحجم
ونوعية الخدمات المقدمة من السلطات المحلية ، كما
ان الطريقة التي تقدم بها الخدمة قد تكون اهم
بكثير من الخدمة ذاتها (١) ، فان احساس المواطن
بتلقى خدماته على اسس عادلة وكريمة من الموظف
المختص يكون له آثار بعيدة على آرائه ومعتقداته
في أداء الدوائر الحكومية ، فكفاءة أداء العمل
يجب ان تأتي من امكانية كسب ثقة المواطن ، اذ انه
لا يجب ان يخدم فقط بل يجب ان يشعر بأنه يحصل
على خدمة جيدة (٢) .

(٣) تشكل بعض الخدمات الحكومية بالمفهوم الضيق قيودا
على الحرية الفردية في سبيل رفاهية المجتمع ، وذلك

(1) William H. Gilbert , Op.Cit. , P.71.

(2) Ibid.

في كل الحالات وهو تقديم الخدمات الضرورية التي تتطلبها
المواطن لمقابلة الاحتياجات اليومية ، على أن تقدم هذه
الخدمات على اسس اقتصادية وفنية معينة (١) وبأقصى حد
ممكنة . لذا تنبع اهمية هذه الدراسة فيما يلي :

(١) تزايدت الخدمات التي تؤديها السلطات الحكومية في
المحافظات الى المواطنين بشكل ملموس ، كما تعددت
عدد هذه الخدمات ونوعيتها واختلفت درجة الجسدية
المطلوبة في تقديمها ، فقد بلغ الانفاق الحكومي
الحكومي في نهاية ١٩٧٩ م نحو ١٢٩٢٥ مليون جنيه (٢)
يستخدم في تقديم خدمات متباينة ومتعددة ال
آراء مليون مواظ (٣) ، وتنفق من خلال أجهزة الحك
المحل ، والدوائر الحكومية بمختلف المحافظات .

هذا بالإضافة الى التطورات العديدة التي
لحقت بالمجتمع المصري وأدت الى تغير الكثير من
المفاهيم الاجتماعية والائتمادية في مقدمتها زيادة

(1) William H. Gilbert, "Public Relations in
Local Government", (Washington, International
City Management Association, 1975) pp. 69-70.

(٢) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحماء ، والمؤشرات
الاحصائية المركزية للتعبئة العامة والاحماء ، يوليو ١٩٨٠ م .

(٣) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحماء ، الكتاب
الاحصائي السنوي ١٩٥٢-١٩٨٠ م - يوليو ١٩٨١ م ، ص ٢٧ .

مثل ادارات الشرطة والتموين والعدل... الخ. وهذا
القيود لابد ان ينتج عن ممارستها احتكاكا بالمواطنين
اذا لم يتم معالجة الامور بالمعرفة والاتصال المتواصل
بين الجمهور وهذه الادارات. هذا فضلا عن ارتباط
بعض هذه الادارات بعملية تنفيذ القوانين السارية
وهبوط الوعي الجماهيري بدور هذه الوحدات أو الجهات
بالقانون قد يسبب عدم امكانية قيام هذه الوحدات
بدورها على الوجه المطلوب.

(٤) ان تقديم العديد من الخدمات الحكومية يحتاج الى
التأييد من جانب المواطنين اذ ان عدم تعاون
المواطنين ، في تقديم المعلومات اللازمة لبعض
الدوائر الحكومية مثل التعداد ، والدوائر الصحية ،
والامن يمكن أن يؤثر بالسلب على اداء هذه الوحدات .

اهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى توصيف اوضاع أجهزة العلاقات
العامة العاملة في الأجهزة الحكومية وأجهزة الحكوم
المحلى العاملة بالمحافظات وتحليل ما تقوم به من اعمال
وأساليب في التعامل مع جماهيرها ، وتقديم هـ
المحيطة بها ، والتوصل الى تحديد للسلبيات والايجابيات
معالجة ما تد يقابلها من سلبيات .

أسلوب الدراسة :

اعتمدت الدراسة على شقين ، احدهما مكتبي اعتمد على

دراسة المراجع المتاحة في العلاقات العامة ، والادارة العامة
والمحلية ، وجمع الاحصاءات القومية المتعلقة بموضوع
الدراسة ، ومتابعة ما تم في المؤتمرات المحلية المتعلقة
بهذا الموضوع ، وقد تم تحليل بعض البيانات الاحصائية
المجمعة ميدانيا باستخدام الحاسب الآلى .

أما الدراسة الميدانية فقد تضمنت ما يلي :

(أ) اعداد قائمة استقصاء (١) من جزئين توجه الى :

الجزء الاول :

الى عينة من المشرفين على أجهزة العلاقات العامة .
في الحكم المحلى ، وفرع ومديريات الدوائر الحكومية
بالمحافظات .

الجزء الثانى :

الى عينة من مديري المصالح والدوائر الحكومية
بالمحافظات التى ليست لديها جهاز مستقل للعلاقات
العامة .

هذا وقد تم توزيع هذه القوائم - بعد اختبارها على
محافظة الغربية - وقد شملت العينة ستة محافظات هي :
القاهرة ، الجيزة ، والقليوبية ، والدقهلية ، والغربية ،
ودمياط ، وقد اقتضت العينة على هذا العدد للتشابه
الكبير فى الخدمات والدوائر والمهام الموكلة بكل
محافظة . وقد توزعت هذه العينة على اسس ما يلى :

(١) ملحق رقم (١)

عدد السكان بالمليون عدد العينة

١٣٤	٥٦	محافظة القاهرة
٦٢	٢٦	محافظة الجيزة
٤٣	١٨	محافظة القليوبية
٧١	٣٠	محافظة الدقهلية
٦٠	٢٥	محافظة الغربية
١٤	٠٦	محافظة دمياط

وقد تم جمع قوائم الاستقصاء بالمقابلة الشخصية في مقابلة للجمهور العام بطريقة عشوائية في الطرقات، والمساجد، وأماكن العمل خلال المدة من ابريل/اغسطس ١٩٨٨م وشارك في جمع البيانات مجموعة من طلاب الدراسات العليا بجامعة المنصورة، وطنطا، وحلوان، وعدد من المعيديين والمدرسين المساعدين بكلية التجارة - جامعة المنصورة.

الدراسات السابقة في هذا المجال، وعلاقة هذه الدراسة

بها:

أجرت كلية الاعلام جامعة القاهرة دراسة ميدانية شاملة عن ادارة العلاقات العامة في مصر (١) عام ١٩٧٣/١٩٧٤م، وقد

(١) د. سمير محمد حسين، ادارة العلاقات العامة في مصر، دراسة ميدانية، (القاهرة)، لم يحدد دار النشر، (١٩٧٥م).

القوائم الموزعة

٦	وحدات	(أ) ديوان عام المحافظات
١٥	وحدة	(ب) مجالس المسدن
٥٣	وحدة	(ج) المديرية وفرع مصالح

(ب) اعداد قائمة استقصاء (١) وجهت الى عينة من الجمهور المتعامل مع الادارات الحكومية في الوحدات موزعة الدراسة بغرض دراسة تأثير أداء وظيفة العلاقات العامة على اتجاهات العمل وكيفية أداء الخدمات وقد بلغت مفردات هذه العينة ٣٨٤ مفردة (٢) توزعها على المحافظات بنسبة عدد السكان في نهاية ١٩٨٠.

(١) ملحق رقم (٢)

(٢) صمت العينة على اساس ان حجم المجتمع الكلي ٥٠٠.٠٠٠ فأكثر وحدود الخطأ $\pm 5\%$ ونسبة الرضاء ٥٠%، وذلك في الجداول المحتسبة في:

H. Arkin & R. Calton Tables for Statisticians, (New York, Branes and Bable Inc., 1970)

(٣) احتسب عدد السكان على اساس البيانات المستقاة من التعداد العام للسكان والامكان، ١٩٧٦، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، مع زيادة سنوية بمعدل ٢,٣١%.

الفصل الثاني

العلاقات العامة والمحليات - مفاهيم مدنية

* يهدف هذا الفصل الى عرض عجلة نظرية عن تعريف ومفهوم العلاقات العامة ، والعوامل المختلفة التي تؤثر في أداء دورها في الوحدات الحكومية ووحدات الحكم المحلي بالمحافظات ، سواء تلك المتعلقة بحاجات الجماهير ، أو دور الوحدات موضع الدراسة أو العوامل البيئية المؤثرة ، ويختتم الباحث هذا الفصل بتحديد نظري لبعض الخصائص التي تقوم عليها أنشطة العلاقات العامة ومفهومها .

يعتقد الكثير من كتاب العلاقات العامة ان مجرد العمل في وظيفة حكومية تتعامل مع الجمهور ، فان الانسان يعمل تلقائيا في العلاقات العامة (١) ويعتبر الكثير من كتاب الادارة ان العلاقات العامة هي جزء رئيسي من وظيفة اي مدير أو موظف بالمنشأة باعتبارها ضرورة اساسية لنجاح اي لقاء أو اتصال داخل أو خارج المنظمة ، وبذلك تعتبر العلاقات العامة الوظيفة الادارية التي تسعى الى تقييم الاتجاهات العامة تجاه المنظمة ، والعمل على تكييف وصياغة سياسات واجراءات المنظمة مع مصالح الجماهير ، وتنفيذ البرامج

(1) William H. Gilbert, Op.Cit., P.5.

شملت هذه الدراسة ٩٥ شركة ومصلحة وهيئة حكومية فطلبنا اجهزة الحكم المحلي ، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من المشاكل التي تواجه ادارة اجهزة العلاقات العامة الا انه بدراسة العينة التي اجري عليها البحث اتضح ان التركيز الاساسي للدراسة قد شمل الشركات (٤٧ شركة) اما الجهات الحكومية فقد انصب التركيز على المراكز الرئيسية للوزارات (٨ وزارات) دون دراسة للفروع المتمثلة بشكل مباشر بالجمهور (١).

لذا فان هذه الدراسة تختلف عن الدراسة السابقة في عدة أمور :

- (أ) ان عينة الدراسة تختص بالوحدات الحكومية العاملة في المحافظات ذات الارتباط المباشر بالتعامل مع الجمهور ، وهو ما لم تتعرض له الدراسة السابقة .
- (ب) اختلاف الظواهر البيئية المحيطة بالمجتمع المصري ، مع تطبيق سياسات الانفتاح الاقتصادي ، خلال المدة ١٩٧٧-١٩٨١ م .
- (ج) اختلاف أسلوب المعالجة العلمية للدراسة .

(١) المرجع السابق ، ص ١٧٦-١٧٢ .

- (١) ماذا يريد الجمهور من الوحدة الحكومية ، وأجهزة الحكم المحلي ؟
- (٢) ما هو الدور الذي تلعبه الوحدات الحكومية وأجهزة الحكم المحلي في تقديم الخدمات ودرجة التحكم من جانبها في التخطيط والرقابة على هذه الخدمات ؟
- (٣) ما هي العناصر البيئية المحيطة بكل من الجمهور والدوائر الحكومية في تعاملها في الخدمات المتاحة ؟

(١) وبالنسبة للسؤال الأول :

- فان الاجابة قد تختلف من نقطة لأخرى ومن مواطنين لآخر الا انه يمكن القول أن هناك أبعادا عامة يبحث عنها المواطن منها من أهمها :
- (أ) ان يعرف الأهداف والسياسات التي تسعى لتحقيقها الدوائر الحكومية العاملة .
- (ب) التحديد الواضح لمسئوليته وواجباته تجاه الأجهزة القائمة ، ومدى احترامها لمصالحه .
- (ج) العدالة في توزيع الخدمات وتقديمها بطريقة كريمة
- (د) توافر اتصالات فعالة ومستمرة بين الجمهور وموظفي الدولة .
- (هـ) التناسب بين حجم الجماهير ونوعيته ، مع جودة ما يقدم من خدمات ، ودرجة التكنولوجيا المستخدمة في تقديمها .

الرامية الى كسب فهم الرأي العام وقبوله للمنظمة (١) ، وبالنسبة للعلاقات العامة هي طريق ذو جانبين أولهما يعني بالانتماء بين المنظمة والجمهور بفرض جمع المعلومات والأفكار الموجودة لدى الجمهور عن المنظمة وخدماتها ، وثانيهما هو بمشاركة أداة لنشر المعلومات والأفكار عن تلك المنظمة وشرح المعلومات بطريقة تمكن الجميع من فهمها (٢)

ومن غير المتوقع ان نقول مقدما انه من الممكن للدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي بالمحافظات ان تجد لديها حلا لكافة المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للجماهير بمجرد استخدام العلاقات العامة ، بل ان نشاط العلاقات العامة يمكن ان يوجد ارضية مشتركة من التفاهم تلعب دورا أساسيا في المستقبل فسنواجه تدرجية وصادقة لهذه المشاكل ، من خلال تخطيط محكم للخدمات المستقبلية يقوم على دراسة واعية للطلبات والحاجات ، ويتعامل في الأسبقية مع المشاكل الأكثر إلحاحا من وجهة نظر الجمهور وبما يتناسب مع الإمكانيات الحكومية المتاحة ، وذلك بما يسهل إمكانيات المشاركة الذاتية للمواطنين .

الا أن هذا الدور لا يمكن ان يتم بهذه السهولة ، اذ يحتاج الامر الى اسلوب علمي متكامل يوائم بين نشاط المنظمة الحكومية وبين الاجابة على الثلاثة أسئلة التالية :

- (١) Ibid., P.12.
- (٢) د. حسن احمد توفيق ، العلاقات العامة ، (القاهرة - دار النهضة العربية - ١٩٧٢م) ، ص ٩ .

(ب) دور المنظم في تقديم الخدمات ، عن طريق تنظيم العلاقة بين مقدمي الخدمات والمستهلكين مثل خدمات الاسكان .

(ج) دور الممول ، قد تلجأ الوحدات الحكومية الى دعم ومساندة بعض الاجهزة لتقديم خدمات معينة للجمهور ، وذلك مثل دعم السلع الغذائية ، يدخل في اطار ذلك امكانيات تقديم المعونة الفنية والاستشارية المطلوبة للمرافق الجديدة .

(٣) اما السؤال الثالث :

فانه من البديهي ان تباين وتحول العوامل البيئية يمكن ان يعطى مفهوما متغيرا ومختلفا لوظيفة العلاقات العامة ويحدد امكانياتها اذ ان طبيعة العلاقات بين الحكومة و جماهيرها تتحدد في ارتباط المؤسسات الحكومية بالكثير من القيود والقواعد والقوانين التي تحد من تصرفها في انماط العلاقات المستقبلية مع المواطنين ، فضلا عن ان الدوائر الحكومية تسعى الى تقديم أفضل خدمة ممكنة للمتعاملين ، ودون النظر الى تحقيق ارباح ، وتعمل الحكومة باعتبارها محتكرة لتقديم خدمات معينة ، وبالتالي فان مقاييس العلاقة مع الجماهير يصعب قياسها لعدم وجود مؤسسات منافسة ، وبالتالي يرى دافعتوا الضرائب ان الانفاق على بعض نواحي العلاقات العامة هو في بعض الاحيان بمثابة ضياع لأموالهم في امور ليست ذات أهمية (١) .

(1) William H. Gilbert, Op. Cit., P.11.

(و) وجود معايير رقابية فعالة للحكم على كفاءة الأداء الحكومي من وجهة نظر الأجهزة ، والجمهور الخارجي .

(٢) اما عن اجابة السؤال الثاني :

فان الباحث عن دور الدوائر الحكومية والسلطات المحلية في تقديم الخدمات يجد انه يختلف اختلافا بينا من خلال امكانيات وضع اهداف التنمية ووضع اولويات مشروعات الخدمات ، وكذلك تحديد لطبيعة الخدمات المقدمة وتحديد درجة التكنولوجيا المستخدمة فيها ، هذا فضلا عن امكانياتها في تحديد مواقع الخدمات وتخطيط العمالة اللازمة لها (١) ، ويختلف ذلك وفقا للدور التي يمكن أن تمارسه ، والذي عادة ما يكون احد الأدوار الآتية (٢) :

(أ) دور القائم بالخدمات ، وذلك عن طريق قيام الوحدات الحكومية مباشرة بادارة وتقديم الخدمات المطلوبة للجماهير مثل المرافق العامة والصحة والتعليم والأمن الخ ، ونجد ان درجة التحكم في كسل العوامل السابقة يكون امر متروك بشكل كبير لهذه السلطات وفقا لامكانياتها .

(1) W.F.Anderson, B.J.Frieden, and M.J.Murphy, " Managing Human Services," (Washington, International City Management Sssoc.,1977) P.111.

(2) Ibid., P.110.

(ب) تغير الانماط البيئية للمجتمع ، فزيادة السكان كعامل متغير واحد يحتاج الى دراسة لترشيده اداء الخدمات ، كما انها تعنى المزيد من توفير الوظائف والغذاء والاسكان ، والمرافق العامة ، وتعنى أيضا المزيد من تدفق المعلومات والمزيد من المشاكل التي تحتاج الى حل . كما ان ارتفاع مستوى التعليم والثقافة له آشاره على تغيير معايير التفكير والتفاهم ، وامكانيات الاتناع بين المؤسسة الحكومية وجمهورها .

(ج) ان احساس المواطن بنتائج جهود السلطات المحلية والدوائر الحكومية لا يكون على مستوى الجهد الذي تبذله هذه السلطات ، رغم انه ينعكس بشكل مباشر على حياته اليومية ، وقد أدى ذلك الى وجود ما يسمى بأزمة الثقة (١) التي مازالت قائمة بين المنظمات الحكومية والجمهور العام نتيجة لاهتمام الحكومات بالخدمة ذاتها ودون الاهتمام بعملية شح الأهداف وتلقى المعلومات من جماهير المتعاملين (٢)

من ذلك يتضح ان العلاقات العامة في الحكومة فسبب أبسط صورها أو في اكثرها تعقيدا لها عدة خصائص أساسية :

(١) Lack of Faith
Lawrence W. Nolte, Op. Cit., P. 51.

اذ لا يهتمهم نشاط العلاقات العامة في حد ذاته وإنما يبحثون عن ما يمكن ان يتركه من بصمات على اداء الخدمات .

الا انه بالرغم من الحاجة الملحة من جانب الجماهير للخدمات الحكومية فانهم يعتبرونها بمثابة حق مكتسب لهم كمواطنين ، الا أن هناك مجموعة من الاعتبارات التي أكدت دور العلاقات العامة في هذا الشأن :

(أ) سرعة تداول الافكار والمعلومات من خلال تقديم وسائل الاعلام ، واتساع نطاق حركات المستهلكين Consumerism وامتداد أثرها الى المنظمات الحكومية ، والمطالبة بجودة اداؤها ، والاكثر من هذا اتساع الافكار المطالبة بدور كل مؤسسة في المجتمع في تأمين حياة أفضل "Quality of Life" للمواطنين ، ويعنى ذلك مدى قدرة المنظمة على توفير ذلك القدر من الخدمات وبالجودة التي تحقق اشباع المتعاملين (١) .

(١) أ- يرجى الرجوع في ذلك الى :
Lawrence W. Nolte, Op. Cit., P. 50

ب- د. محمود عساف ، ودكتور طلعت اسعد عبد الحميد ، أساسيات ادارة التسويق ، (القاهرة - مكتبة عين شمس ، ١٩٨١م) ص ٢١ نقلا عن :

Philip Kotler, " Marketing Management, Analysis Planning and Control", 4th ed. (Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall Inc., 1980).

رابعاً : ان العلاقات العامة في آداء وظائفها تستخدم بمجموعة من المحووبات ، مرجعها ما تتصف به البيئة من ديناميكية وحيوية ، وعدم تجانس وحدات الجمهور التي تخدمها المنظمة الحكومية . وامكانية تأثر هذا الجمهور بعوامل الابعاء . هذا فضلا عن الحاجة الى امكانيات مادية وبشرية لاجراء نوع من الاتصال الفعال .

أولاً : انها تتم فيما بين البشر وتخضع لمفهوم العلاقات الانسانية في التصرف ، وتنبنى على دراسة الانسان كعنصر حى تتغير مفاهيمه من وقت لآخر ، ويستجيب مع العناصر المتاحة ، واذا كان الله قد وهب للانسان ميزة العقل ، فانه كائن يمكن أن يتفكر ويقتنع (١) وفقا لمفاهيمه ومحيطه البيئى .

ثانياً : ان العلاقات بين المتعاملين والدوائر الحكومية علاقات مركبة ، ومتعددة فضلا عن انها متشابهة وتحتاج الى جهود كبيرة لايجاد نوع من التساؤل بين الدوافع والسلوك الانسانى ، وبين ما تقدمه المنظمة من خدمات .

ثالثاً : ان نشاط العلاقات العامة يجب ان يسعى الى :

(أ) تحديد جماهير المنظمة ، ودراسة صفاتهم الاساسية وحاجاتهم وامكانيات اشياءها بالطريقة المناسبة (٢) واستخدامهم كمدخلات للخطوط القادمة .

(ب) اقامة علاقات طيبة مع من يعنيه الامر من ذوى الصلة بالمنظمة ودعم العلاقات القائمة بغرض تكوين رأى عام مؤيد لأفكار المنظمة وخدماتها .

(١) د. محمود عساف ، اصول الاعلان ، (القاهرة - مكتب عين شمس ، ١٩٨٠ م) ص ٤٣ .

(١) د. محمد طلعت عيسى ، العلاقات العامة كأداة للتنمية ، (القاهرة - دار المعارف - ١٩٧٠ م) ص ٩ .
(٢) المرجع السابق ، ص ٥ .

الفصل الثالث

تنظيم وظائف العلاقات العامة
في الدوائر الحكومية
وأجهزة الحكم المحلي بالمحافظات

* يتناول الباحث في هذا الفصل أولى نتائج البحث الميداني والخاص بتحليل أجهزة العلاقات العامة بالعينة موضوع الدراسة من حيث قرار انشاءها ، ومسامها وتتطرق الدراسة الى الوظائف والجهود التي تؤديها هذه الأجهزة ، سواء بالنسبة للمتعاملين او العاملين ، ويختتم الباعث هذا الفصل بدراسة للمشرفين العاملين بأجهزة العلاقات العامة .

يكتسب عنصر التنظيم أهمية خاصة في الوحدات العاملة بالمحافظات إذ ان كل العاملين في السلطات المحلية من المحافظ حتى أدنى مستوى ادارى ، مطالبون ورغم تقديم هذه الخدمات من جانب بعض المؤسسات أو الهيئات الوسيطة فان مسؤوليتهم عن الجمهور دائمة قائمة ، ويحتاج تنفيذ برامج العلاقات العامة الى كثير من الجهود المتنوعة ، إذ ان كل شخص في الدائرة الحكومية يجب ان يعتبر نفسه من المعنيين بعملية العلاقات العامة ، ولكن مع كبر حجم المنشآت الحكومية

(٧٧)

وتزايد حجم أعبائها ، وتعدد اتصالاتها مع الجمهور الخارجي كان من اللازم وجود شخص أو أكثر للقيام بأعمال العلاقات العامة يتولى تخطيط وتنظيم ومتابعة أعمال هذه الوظيفة بشكل متخصص .

وقد أسفرت الدراسة الميدانية لتنظيم أجهزة العلاقات العامة في الدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي في المحافظات عن مايلي :

أولاً : أجهزة العلاقات العامة :

بين البحث الميداني ان ٦٦ ٪ من الدوائر الحكومية العاملة بالمحافظات لديها جهاز مستقل مباشر وظيفه العلاقات العامة ، بينما لا يوجد أية أجهزة للعلاقات العامة في ٢٠ ٪ من هذه الأجهزة ، والنسبة الباقية قدرها ١٤ ٪ فهو بمثابة عمل يؤدي عن طريق أجهزة اخرى بهذه الدوائر (١) .

الا أن هذا التوزيع المطلق لا يبين بطبيعة الحال أن أجهزة الحكم المحلي على مستوى ديوان عام المحافظة ومجالس المدن والقرى لدى كل منها جهاز مستقل للعلاقات العامة بنسبة ١٠٠ ٪ ، بينما تختل النسبة في المديرية التابعة للوزارات والمصالح لتصل الى ٤٥ ٪ فقط (٢) . ويرجع ذلك الى

(١) الجدول رقم (١)

(٢) المصدر السابق .

أوضح ١٠٠٪ من العينة المستقماه والتي ليس لديها اجهزة للعلاقات العامة انه من الضروري جدا انشاء هذه الادارة مستقبلا (١). وأكد ٢٣٪ منهم ان عدم وجود مثل هذا الجهاز يرجع الى تأخر موافقة الجهاز المركزي للتنظيم والادارة (٢).

ومما سبق يستنتج الباحث انه بالرغم من أن كافة الدوائر الحكومية تعتبر ان جهاز العلاقات العامة أمر ضروري جدا ، فان وجود هذه الاجهزة ينتشر في كل وحدات الحكم المحلي ، اما بالنسبة للمديرينات وفروع المصالح الحكومية فلا يوجد هذا الجهاز أو تؤدي وظيفته في ٢٠٪ من هذه الدوائر .

كما أنه لا يوجد جهاز مستقل يؤدي هذه الاعمال سوى ٤٥٪ من مجموع الدوائر المستقماه . وذلك للاعتماد في معظم الاحيان على هذه الاجهزة في المراكز الرئيسية للوزارات ، هذا فضلا عن عدم قدرة هذه الدوائر انشاء اي وحدات دون ان يصدر ذلك بتعليمات من الوزارة المختصة .

- (١) البحث الميداني - قائمة استقماه رقم (١) ، الجزء الأول
الثاني - اجابة السؤال رقم (٥)
(٢) جدول رقم (٢) .

طبيعة علاقات ديوان عام المحافظة ومجالس المستقماه بالجمهور والنسب صراحة الى وجود هذه الاجهزة ومستقلتها هيكلها التنظيمية . وباستقماه ظاهرة عدم وجود جهاز مستقل للعلاقات العامة اتضح للباحث ما يلي :

(أ) ان قرار انشاء جهاز للعلاقات العامة بمسئولية او دائرة حكومية يرتبط بنسبة ١٠٠٪ بقرار من الوزير المختص او السلطة الاعلى ، ودون اعطاء أية حرية للمديرينات المختلفة في تحديد اوضاعها التنظيمية وفقا لظروفها البيئية (١) .

(ب) أثبتت دراسة سابقة ان الجهات الحكومية لديها اجهزة علاقات عامة ١٠٠٪ (٢) ، قد أكدت ذلك على مستوى المراكز الرئيسية للوزارات وهذه المراكز في معظمها لا تمارس عملا متملا بالجامهير بشكل مباشر .

(ج) أكد ٧٥٪ من الدوائر الحكومية التي ليس لديها اجهزة للعلاقات العامة ان هذا القسم موجود في التنظيم المبلغ اليهم من الوزارة المختصة ، كما أكد ٤٢٪ منهم على ان عدم وجود جهاز عمل يبرر وجود قسم او ادارة للعلاقات العامة ، وعدم توافر العمالة اللازمة (٢) ورغم ذلك فقد

- (١) البحث الميداني - قائمة استقماه رقم (١) ، الجزء الأول
اجابة السؤال رقم (٢) .
(٢) د. سمير محمد حسين ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٢
جدول رقم (٢) .

جدول رقم (١)
التشعبية الادارية لاجرة العلاقات العامة
في الوحدات المسماة بالمصاحف

(%)	وحدات الحكم المحلي	ديوان المحافظة	المصدر : البحث الميداني ، قائمة استقصاء رقم (١) ، الجزء الاول اجابة السؤال رقم (١١)
٤٥	١٠٠	١٠٠	جهاز مستر تابع لجهاز الامم تابع للمكتب ربة الادارية تابع للمكتب المسماة و الادارية تابع لاجرة او لا يوجد جهاز للمصاحف
١٦	٦	-	
٤	٢	-	
٢	٢	-	
٢	٦	-	
٤	٢٤	-	
٢٠			

اسباب عدم وجود جهاز مستقل للعلاقات العامة في الاجرة العامة بالمصاحف

النسبة	السبب
٤٢	(١) وجود حجم عمل لا يبرر وجود ادارة او قسم للعلاقات العامة
٢٥	(٢) عدم وجود اى مشاكل مع الجهة
٢٥	(٣) امكانية القيام بالخدمة من خلال مجهودات شخصي
٢٥	(٤) امكانية القيام بهذا الخدمة من خلال اقسام اخرى
٧٥	(٥) لا يوجد القسم في التنظيم السليح ايضا من الوزارة
٤٢	(٦) عدم تنافس العمالة اللان
٢٣	(٧) تناقص موازنة الجهاز المركزي للتنظيم والادارة
١٧	(٨) لم يعرف

المصدر : البحث الميداني ، قائمة استقصاء رقم (١) الجزء الثاني اجابة سوال رقم (٢)

ثانيا : المسمى الوظيفي لجهاز العلاقات العامة :

تعددت المسميات التي أطلقت على جهاز العلاقات العامة في أجهزة الحكم المحلي والدوائر الحكومية إلا أن اسم " العلاقات العامة " كان الاسم الأكثر شيوعاً ليمثل في المتوسط نحو ٧٢٪ من مجموع هذه الأجهزة في حين أضيفت الشكاوى ، والإعلام إلى بعض هذه الأجهزة لتعبر عن إضافة لبعض وظائفها ، وفي بعض الدوائر الحكومية اقتصر الأمر على مكتب لخدمة المواطنين ، او مكتب الاستعلامات ، او شكلت لجنة للنشاط الثقافي والاجتماعي عهد اليها بنشاط العلاقات العامة .

ويستنتج الباحث من ذلك الى انتشار مفهوم مسمى العلاقات العامة كأساس لأجهزة العلاقات العامة ، رغم وجود بعض مسميات مثل مكاتب خدمة المواطنين ، ولجنة النشاط الثقافي والاجتماعي ، ومكتب الاستعلامات الخ تعكس قيامها بنشاط واحد او اكثر بالنسبة لأنشطة العلاقات العامة ، اذ يعكس كل من مكتب الاستعلامات ومكتب خدمة المواطنين ان العلاقات العامة مجرد وسيلة لتقديم المعلومات والرد على استفسارات المواطنين ، كما ان لجنة النشاط الثقافي والاجتماعي ، تعنى اتجاه النشاط الى العاملين دون غيرهم .

جدول رقم (١٦)

المسمى الوظيفي لجهاز العلاقات العامة في الوحدات العاملة بالمحافظة

الاجمالي	المديرية	مجالس المدن	ديوان المحافظات	المسمى الوظيفي لجهاز العلاقات العامة في الوحدات العاملة بالمحافظة
٧٢	٥٧	٨٧	٦٧	(١) العلاقات العامة
٩	٢٢	١٣	١	(٢) العلاقات العامة والشكاوى
٢	٧	١	١	(٣) العلاقات العامة و الإعلام
٢	٧	١	١	(٤) مكتب خدمة المواطنين
٢	٧	١	١	(٥) لجنة النشاط الثقافي والاجتماعي
٢	٧	١	١	(٦) مكتب الاستعلامات

من
الجزء الأول - الجزء الثاني - رقم (١) - قاعة اجتماعات
السيد السيد - رقم (١) - الساحة العامة
الاجمالية الساحة العامة رقم (١) - الساحة العامة

شالشا : المستوى التنظيمي لجهاز العلاقات العامة :

ما زال جهاز العلاقات العامة بالأجهزة العاملة في المحافظات لا يحظى بالوضع التنظيمي المناسب ، فقد أوضحت الدراسة الميدانية أن وضع العلاقات العامة في مستوى "إدارة" لا يتم إلا في ديوان عام المحافظة فقط ، وأن الوضع السائد لجهاز العلاقات العامة في شكل " قسم " (١) (٥٧٪ من العينة المستقصاه) ، وليس أن الباحث قد وجد من دراسته أن هذا المسمى الوظيفي لا يعكس بالضرورة أهمية وحجم جهاز العلاقات العامة ، إذ كان النمط الشائع لمعظم هذه الأقسام لا يتعدى وجود رئيس قسم ، وباحث للعلاقات العامة ، وكاتب لآلة الكتابة في بعض الأحيان (٢) ، وهي في الغالب جهاز قاصر عن أداء مهامه في هذا الوضع خاصة إذا ما قورن ذلك بنوعية تلك الكفاءات والإمكانات المتاحة .

هذا مع استثناء أجهزة العلاقات العامة بديوان عام المحافظات إذ أنها إدارات تتعدد الأقسام الداخلية في نطاقها وفقا للمهام التي تزاولها ومن أهم الأقسام التي تضمها الخريطة التنظيمية لديوان المحافظة الاتصالات الداخلية ، الاتصالات الخارجية ، والإعلام ، والسياحة الإقليمية ، والمكتبة والسكرتارية ، ويتبع بعضها وحدة للتصوير والفيديو (٣) .

(١) جدول رقم (٤)
البحث الميداني ، قائمة رقم (١) ، الجزء الأول ، اجابسة
السؤال رقم (٤)
المصدر السابق .

هذا وقد أكدت الدراسة أن نحو ٨٣٪ من الأجهزة أو المحافظ أو وكيل الوزارة .. أي تتبع لأعلى مستوى في المنظمة .

ويستنتج الباحث من ذلك أنه بالرغم من تسمية النسبة العظمى من أجهزة العلاقات العامة لمستوى الإدارة العليا في المنظمة الحكومية ، فإن ذلك لم يؤثر - من وجهة نظر الباحث - في اكتسابها الأهمية الوظيفية المطلوبة فقد كان النمط الرئيس لهذه الأجهزة في ديوان عام المحافظة " إدارة " أما بالنسبة لباقي أجهزة الحكم المحلي والدوائر الحكومية فلم توضع على نفس مستوى الأهمية الإدارية الأخرى العاملة في التنظيم ، وقد انعكس ذلك على تنظيمها الداخلي فأصبح جهازا لا يفتقر إمكانيات مادية وبشرية تشجع على أداء أعماله بطريقة سليمة .

الوضع التنظيمي لجهاز العلاقات العامة في الأجهزة العاملة بالمحافظات

العدد	الجهة المحكم	المحافظة	الشكل	١	٢	٣	٤	٥
١٠	الجهة المحكم	المحافظة	الادارة	١٠	٢٠	٢٠	٣٠	٥٠
١٠	الجهة المحكم	المحافظة	مؤقتة عامة	٥				
١٠	الجهة المحكم	المحافظة	قسم					
٤٢	الجهة المحكم	المحافظة	مكتب	٧				
١٤	الجهة المحكم	المحافظة	لم يوضح				٢٧	
٢٦	الجهة المحكم	المحافظة						

المصدر : البحث الميداني ، قاعة استفسار رقم (١١) ، الجزء الأول ، السؤال الأول (١)

وظائف أجهزة العلاقات العامة بالمحافظات :

تختلف واجبات جهاز العلاقات العامة من منظمة لأخرى وفقا للظروف المحيطة بها والتي من أهمها حجم وعدد وفئات الجمهور المتعامل معها وموقفه من الجمهور منها ، ووضوح المنظمة في النظام الاجتماعي والاقتصادي والسياسي في البلاد (١) .

وقد بين تحليل الباحث الميداني ان وظائف أجهزة العلاقات العامة العاملة في الأجهزة الحكومية وأجهزة الحكم المحلي في المحافظات تتناول ما يلي (٢) :

(أ) بالنسبة للعلاقات مع جمهور المتعاملين ، كانت الوظائف المتعلقة بتقديم المعلومات للجمهور ، والنشر والاعلان ، وتسهيل الاعمال في مقدمة اعمال العلاقات العامة ، هذا وقد اتضح ان المتوسط النسبي المرجح للاهمية النسبية للوظائف التي تؤديها هذه الأجهزة قد كان وفقا لما يلي :

- (١) د. حسن احمد توفيق ، مرجع سبق ذكره ، ص ٤٢ .
- (٢) راجع بيانات الجدولين أ/٥ ، ب/٥

- (١) اعلام الجمهور بخدمات المنظمة
- (٢) توثيق الصلة بين المنظمة والجمهور
- (٣) الاتصال بالاجهزة لانجاز الاعمال
- (٤) استقبال الضيوف
- (٥) مرافقة المدير في جولاته
- (٦) التعرف على مشاكل الجمهور
- (٧) حضور المؤتمرات بالمحافظة
- (٨) الاستعلامات
- (٩) تنظيم اتمال الجمهور بالمنظمة

(أ) ويتضح من ذلك ان التركيز يتم على جانب الاتصـال المنظمة بالجمهور دون القيام بمجموعة من الوظائف الاساسية التي تمثل الجانب العكسي الخاص بالتعريف على حاجات ورغبات جمهور المتعاملين ؛ والتي تكون بمثابة معلومات يمكن الاعتماد عليها في اعداد خطط التعامل والاتمال بالجمهور وفي اعداد وميـاغة خطة المنظمة المستقبلية .

(ب) اهمال وظائف البحوث ودراسة الرأي العام باعتبارها في مقدمة وظائف العلاقات العامة (١٢)٪ ، ١٩٪ على التوالي) والالتزام على مجرد متابعة ما ينشر في الصحف عن المنظمة .

وقد اكدت البيانات الاحصائية الملحقة بجدول رقم (١/٥) على هذه النتائج ، اذ اوضحت مايلي :

(أ) التباين الواضح في درجة الاهتمام بوظائف العلاقات العامة بين ديوان عام المتوسط المحافظات ، ومجالس المدن والمديريات ، اذ بلغ المتوسط الحسابي لمعدّل ديوان عام المحافظة ٧١٪ بينما هيبت درجة الاهتمام والمديريات ، ٣٤٪ على التوالي في مجالس المدن

(ب) التباين في درجة الاهتمام بالوظائف المؤداة في داخل ادارات العلاقات العامة ، والتركيز على وظائف دون اخرى ، فقد بلغ معامل الاختلاف الاجمالي ٥٩٪ ، وبينما يهتم ديوان عام المحافظة بعدد كبير من هذه الوظائف (معامل اختلاف ٤٧٪) يرتفع هذا المعامل الى ٨٨٪ من مجالس المدن ، ٨٢٪ في المديرية الحكومية .

(ج) اُثبتت تحليل (ت) للفروق بين الظواهر محل الدراسة وبين الوضع الامثل (هو افتراض الاهتمام بها جميعا) معنوية هذه الفروق بنسبة ٩٩ر٩٩٪ ، وتباين درجة الاهتمام بالوظائف المؤداة بدرجة ثقة كبيرة .

طريقة احتساب الاهمية النسبية الواردة بالجدولي

(أ/٥)، (ب/٥) :

- (١) تم جمع الآراء الخاصة بأداء كل وظيفة على اساس
(غالبا / احيانا / لا يتم / لم يذكر) .
(٢) تم اعطاء اوزان ترجيحية للآراء وفقا لما يلي :

غالبا = ٤

احيانا = ٢

لا يتم ولم يذكر = صفر .

- (٣) احتسب عدد النقاط الخاصة بكل وظيفة وفقا للاوزان
الترجيحية على اساس ان :

عدد الاجابات x الوزن الترجيحي = عدد النقاط

- (٤) احتسب الاهمية النسبية كنسبة من المعدل الامثل
= غالبا وفقا لما يلي :

عدد النقاط + (٤ x عدد مفردات كل عينة)

(٣) اختلف التكوين النسبي لاهتمامات جهاز العلاقات العامة وفقا لموقعه واهتماماته ، فعلى مستوى ديوان عام المحافظة تعددت وظائف العلاقات العامة المؤداة وزادت اهميتها النسبية ، اذ أكدت الدراسة ان الوظائف التي حظيت بنسبة ١٠٠٪ من اهتمامات جهاز العلاقات العامة قد تركزت في تنظيم معاملات الجماهير مع المحافظة واعلام الجماهير عن ماتقوم به المحافظة ، الا ان وظائف بحوث العلاقات العامة ودراسة الرأي العام والتعرف على حاجات ورغبات ومشاكل الجماهير مازالت لا تحظى بالمكانة المطلوبة في أجهزة المحافظات . اذ لا تعد هذه المحافظات حتى الآن سجلات منتظمة عن متابعة آراء وحاجيات وشكاوى الجماهير في المجالات المختلفة (١) ، ويرجع ذلك بالدرجة الاولى الى عدم وجود أجهزة نشطة للعلاقات العامة بأجهزة المديريات التابعة للوزارات ، وعدم تحكم ادارة المحافظات كلية في اعداد التنظيم الاداري او السياسة العامة لكل مديرية وفقا لظروف المحافظة .

الا ان ذلك لا يمتنع من الدور الهام الذي تقوم به أجهزة العلاقات العامة في ديوان عام المحافظات . وامكانياتها في مقابلة الكثير من مشاكل الجماهير . وباعتبارها افضل التنظيمات الخاصة بالعلاقات العامة على مستوى المحافظات ، وان هذا الدور يمكن ان يتعاظم اذا ما اكتملت وظائف العلاقات العامة بالمحافظات باعداد البحوث

(١) مقابلة مع مدير العلاقات العامة بمحافظة الغربية ، يناير ١٩٨١ م .

وفي مقدمة الوظائف المنوطة بجهار العلاقات العامة بتلك الاجهزة اعلام الجمهور بخدمات المديرية وتوثيق الصلة بين المنظمة والجمهور والاتصال بالاجهزة المختلفة لانجاز الأعمال ، واستقبال الزوار القادمين للمديرية ، وارشاد الجمهور الى اتباع الطريق الصحيح ، ولا تحظى وظائف المعلومات وامكانيات توفيرها وتحليلها والبحوث ، ودراسة الرأي العام بأية اهتمامات فعلية من جانب هذه الاجهزة .

(٦) اما بالنسبة لجهود العاملين فتعدد الوظائف التي تمارسها أجهزة العلاقات العامة تجاههم في قليلة للغاية اذا ما قيست بدور وظائف العلاقات العامة بالنسبة لجمهور المتعاملين ، ويرجع ذلك بالدرجة الاولى الى أن دور الكثير من أجهزة العلاقات العامة يتركز على تنظيم العلاقة بين المنظمة والجمهور الخارجي ، في شكل اعلام أو مكاتب استعلامات أو قضاء حاجات وتشهيلات عمل دون توجيه اي جهود للعلاقات مع العاملين ، مع الاهتمام ببعض النواحي واهمال نواحي اخرى كثيرة (١) . وقد تلخص الدور الذي تقوم به هذه الاجهزة تجاه العاملين في توزيع بطاقات الملابس ، والمشاركة في مناسبات الزواج والوفيات وتنظيم المعسكرات الصيفية والرحلات (٢) مع قيام بعض الاجهزة بالمساهمة في تحسين علاقات العاملين

(١) يرجى مراجعة جدول رقم (٥/ب)

(٢) الجدول رقم (١/٥)

والمعلومات عن حاجات ورغبات الجماهير ومتابعتها واعداد جهات التخطيط المعنية بهذه المعلومات ومتابعة اشباع هذه الحاجات من خلال الخطط الموضوعية .

(٤) وبالرغم من وجود اجهزة للعلاقات العامة في كافة أجهزة الحكم المحلي التابعة لمجالس المدن موفية الدراسة ، فان وظائفها تقتصر على الاتصال بالاجهزة لمتابعة انجاز الأعمال ، و اعلام الجمهور بخدمات المجالس المحلية ، وارشاد الجمهور لانسب طريقة لاداء اعماله والا انها مازالت لا تهتم بنواحي نشر المعلومات على الجمهور او اصدار المطبوعات التي تعرف الجمهور باعمال المجلس وحقوق الجماهير وواجباتهم ، هذا فضلا عن اهمال البحوث والتعرف على الرأي العام واستطلاع (١) .

(٥) مازالت المديريات وفروع المصالح الحكومية أضعف حلقات السلسلة في جهود العلاقات العامة بالمحافظات اذ هبط المتوسط النسبي المرجح لما تؤديه عن أعمال تتعلق بالجماهير الخارجية الى ٣٣٪ ، منسوبة الى الأهمية النسبية لما يجب ان تقوم به من أعمال . وبمعامل اختلاف يصل الى ٨٧٪ وهو معامل تشتت مرتفع للطائفة موضع الدراسة . ويرجع ذلك في رأي الباحث الى تعدد أنشطة هذه المديريات وتبنيها لمجموعة متعددة من الوزارات لكل منها هيكلها التنظيمي الخاص به .

(١) بيانات الجدول رقم (١/٥) .

(٥) أما بالنسبة للمديريات وفروع المصالح فمما زال مستوى الخدمات المقدمة للعاملين لديها ضئيلا للغاية ، ويقتصر دورها بالنسبة لهم على توزيع بطاقات الملابس ، والمشاركة في بعض المناسبات الاجتماعية والإشراف على مقرر العاملين ، وتنظيم الرحلات .

ويرجع ذلك بالدرجة الأولى لعدم وجود هيكل واضح لتنظيم جهاز العلاقات العامة ، وعدم توفير الامكانيات المادية والبشرية التي تدعوهم أداء دوره بطريقة فعالة .

وقد أيد ذلك المعنى ما ورد بالتحليل الإحصائي المبين في جدول (ب/٥) والذي أشار الى تدنى مستوى الخدمات المقدمة للعاملين إذ بلغ الوسط الحسابي لمعامل الاهتمام بها نحو ٢٤٪ وهو معدل منخفض للغاية سواء على مستوى ديوان المحافظات او المديريات او مجالس المدن . كما ان معامل الاختلاف المحسوب قد بلغ نحو ٩٠٪ ، وهو ما يوضح أيضا الاهتمام ببعض الوظائف دون باقي الوظائف الأخرى . كما أوضح تحليل (ت) بين الأهمية النسبية والمتوقعة لهذه الوظائف تباينا شديدا في النتائج بين الظاهرتين .

أو عقد الندوات الثقافية للعاملين ، ولكن كما هو الحال بالنسبة لجمهور المتعاملين فإن دراسة متطلبات العاملين وحاجاتهم ورأيهم العام في المشاكل المحيطة بهم ومدى تأثيرها على العمل في الطاقات العاملة بهذه الدوائر لا يتم ، إلا أن دور كل مجموعة المجموعات المدروسة يختلف وفقا لما يلي :

(أ) يقع على عاتق الديوان العام بالمحافظات مجموعة من الخدمات المقدمة للعاملين والتي تعتبر افضل من الجهات الأخرى موضوع الدراسة إذ انها أيضا تسهم في توزيع بطاقات الملابس ، وتنظيم الرحلات والمعسكرات الصيفية للعاملين ، وتشارك في المناسبات الاجتماعية للعاملين فضلا عن النظر في الاعانات والكوارث ، إلا أنها لا تصل الى نحو ٢٢٪ من متوسط الأهمية النسبية المرجحة لهذه الأعمال (١) .

(ب) أما بالنسبة لمجلس المدن موفع الدراسة فإن نشاط العلاقات العامة الموجهة للعاملين يتفائل للغاية ليقصر دورها على بعض الخدمات التقليدية مثل المشاركة في المناسبات الاجتماعية وتوزيع بطاقات الملابس ، ولتصل النسبة المتوسطة للأهمية المرجحة من وجهة نظر هذه المجالس لوظائف العلاقات المدروسة بالنسبة للعاملين لديها الى ١٥٪ فقط (٢) .

(١) الجدول السابق .
(٢) الجدول السابق .

(٨) أدى عدم الفهم الواضح لدور العلاقات العامة
اختلاط دورها في بعض الأحيان بدور السكرتارية العامة
اذ يوكل اليها في بعض الدوائر مهمة اعداد جداول اجتماعات
اجتماعات المدير ، واعداد جداول الاجتماعات والالتزام
لها ، وقد ظهر ذلك في نحو ٦٦ من اعمال الجهات
العلاقات العامة في بعض الدوائر موضع الدراسة .

(٩) هذا ونتيجة للاحساس من جانب اجهزة العلاقات العامة
بقصور الخدمات المقدمة للعاملين فان تصور
للمستقبل ينعكس في ٥٢٪ في أداء خدمات اكثر للعاملين
والاهتمام بهم من خلال امكانيات عقد ندوات لهم
أو برامج رحلات منتظمة أو انشاء صندوق للخدمات
الا أن الشعور بأهمية جمع المعلومات عن المتعاملين
ورغبتهم وحاجاتهم مازال الامر الذي لا يحظى باهتمام
المتعاملين في العلاقات العامة ، اذ أكد ٤٤٪ من
المنظمات المستقصاء على ضرورة توفير امكانيات أفضل
للتعرف على آراء الجمهور ، كما أكد ١٠٪ على تدعيم
نظام المقترحات والشكاوى (١١) .

ومن التحليل السابق يستنتج الباحث مايلي :

(١١) اختلاف الاهمية النسبية للوظيفة الواحدة بين الهيئات
والمنظمات والدوائر ذات الطبيعة الواحدة ، بما
يوكد عدم وجود اطار محدد ومكتوب لتوصيف الوظائف
الخامة بالعلاقات العامة التي يمكن أن تؤديها هذه
الوحدات ، هذا فضلا عن عدم وجود تعديد واضح لخصائص
البحث الميداني ، القائمة رقم (١١) الملحق الأول
الجدول رقم (٦) .

(١٢) ارتباط الوظائف الاساسية للعلاقات العامة وخاصة
في المديرات وفروع المصالح الحكومية - بمفهوم
ضيق على اعتبار ان العلاقات العامة هي ذلك الجهاز
الذي يعهد اليه مهمة التمهيلات داخل المنظمة وتسيير
معاملاتها مع المصالح والمنظمات الاخرى العاملة في
المجتمع واستقبال الضيوف والعمل على نشر المعلومات
التي تيسر التعامل مع الجمهور والاستعلامات ، على
اعتبار ان المعلومات تتحرك في اتجاه واحد المتعاملين
وذلك دون الاستفادة بالعلاقات العامة في الحصول على
آراء ورغبات وحاجات المتعاملين ودراسة امكانيات
النقاء بهذه المتطلبات ، هذا فضلا عن القصور في
اجراء دراسات قياس الرأي العام تجاه خدمات المنظمة
وما تنمذله من جهود وقد أدى ذلك الى عدم وجود
اي سجلات او تقارير يمكن ان تفيد في صياغة الخطط
المستقبلية .

(١٣) اثر وجود الامكانيات على قيام اجهزة العلاقات العامة
بديوان عام المحافظات بدور متعاظم يتقنه اعداد
المبحوث والمعلومات عن رغبات وحاجات المتعاملين .

(١٤) ضعف اجهزة العلاقات العامة العاملة في المديرات
وفروع المصالح ، وقصور الوظائف التي تؤديها
تجاه الجمهور واقتصرها في عدد كبير من الحالات

على مجرد الاستعلامات وتنظيم علاقات المديرية بالجهات
دون قيامها بالوظائف الأخرى المتعلقة بالشؤون الإدارية
أو دراسة الرأي العام ، ويرجع ذلك إلى اختلال
الهيكل التنظيمية للوزارات التابعة لها ، هذا فضلاً
عن قلة الاعتمادات المالية المخصصة للعلاقات العامة .

(٥) القصور الواضح في دور العلاقات العامة بالنسبة
للشكاوى ، ويرجع ذلك لانشاء أجهزة مستقلة للشكاوى ،
الا ان الباحث يرى ان متابعة الشكاوى ، وتحليلها من
الاعمال الاساسية التي تفيد في توجيه اعمال العلاقات
العامة .

(٦) وجود عدد من الخدمات التقليدية المتعلقة بالعاملين
- في بعض المنظمات موضع الدراسة - مثل المجاملات ،
وتنظيم المعسكرات والرحلات ، وذلك على نطاق محدود ،
لا يكتسب نفس اهمية المعاملات مع الجمهور الخارجي
هذا وقد اتضح للباحث انه لا توجد اية دراسات عن
ميول العاملين ورغباتهم وحاجاتهم ، ورأيهم في نظم
العمل وعلاقاته .

خامساً : المشرفون والعاملون في أجهزة العلاقات العامة

في الدوائر الحكومية واجهزة الحكم المحلي
بالمحافظات :

أوضحت دراسة القوى العاملة في مجالات العلاقات
العامة في عينة الدراسة التالي :

(أ) ان ٤٥٣% من الاجهزة يشرف عليها حاملون على مؤهلات
عليها ، وان من بينهم نسبة ضئيلة من الحاصلين على
دراسات عليا ، في حين تبلغ نسبة العشرتين من
الحاصلين على مؤهلات متوسطة ٢٦٤% (١) ، الا انه تجدر
الإشارة الى التنوع الواضح في نوعية المؤهلات
العامة في هذا المجال والتي يتقدمها الحاصلون
على الآداب ، والحقوق ، والخدمة الاجتماعية ، والتجارة
والاعلام بالترتيب وفقاً للاهمية العددية ، كما انها
تتضمن نوعيات قد تكون بعيدة كل البعد عن اعمال
العلاقات العامة مثل الزراعة والهندسة والاقتصاد
الخ (٢) .

(ب) ان الاساس في حصول العاملين على وظيفة اشرافية ،
يرجع لعدد سنوات الخبرة الاجمالية وليست الخبرة في
مجال العلاقات العامة ، ويشغل الوظائف اشرافية
في ٣٠% من هذه الاجهزة من اصحاب الخبرة لمدة
تزيد عن ١٥ سنة ، و٤١% ممن خبرتهم اقل من عشر
سنوات . الا ان مجال الخبرة في العلاقات العامة
لمدة ١٥ سنة في ١١% من هذه المنظمات ، بينما تصل
لمدة ٥٨% بالنسبة لأقل من عشرة سنوات (٣) ، ويرجع ذلك
لحداثة تكوين بعض اجهزة العلاقات العامة .

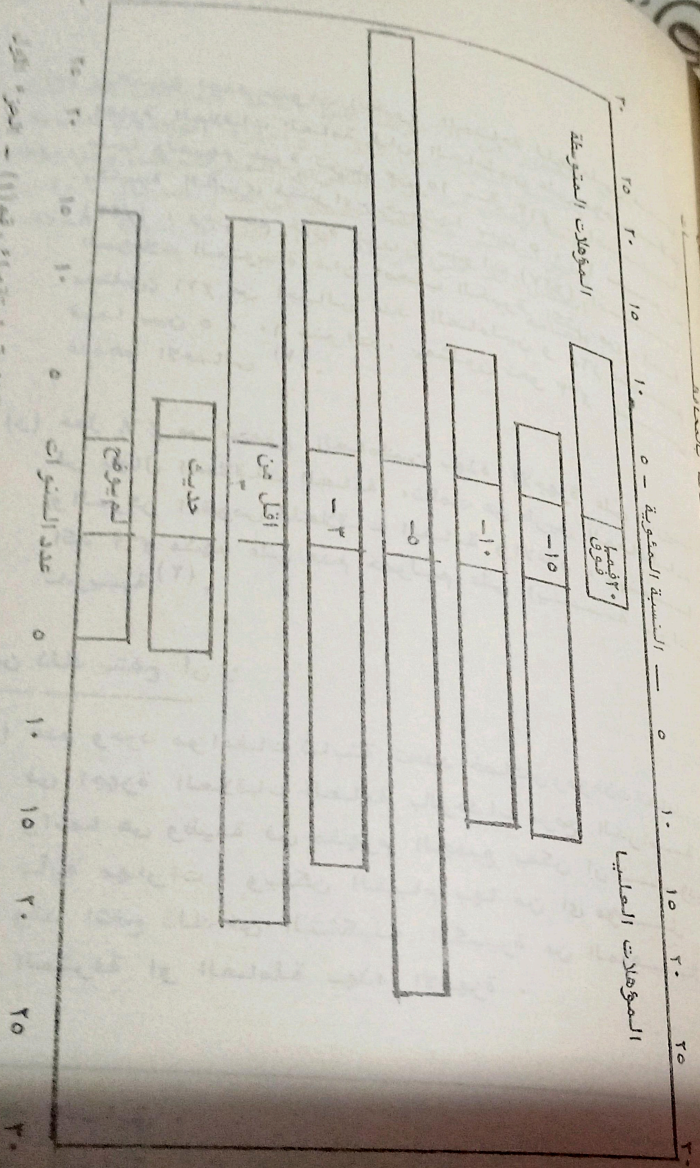
(١) قائمة استقصاء رقم (١) ، الجزء الاول ، اجابة السؤال
رقم (١٥)

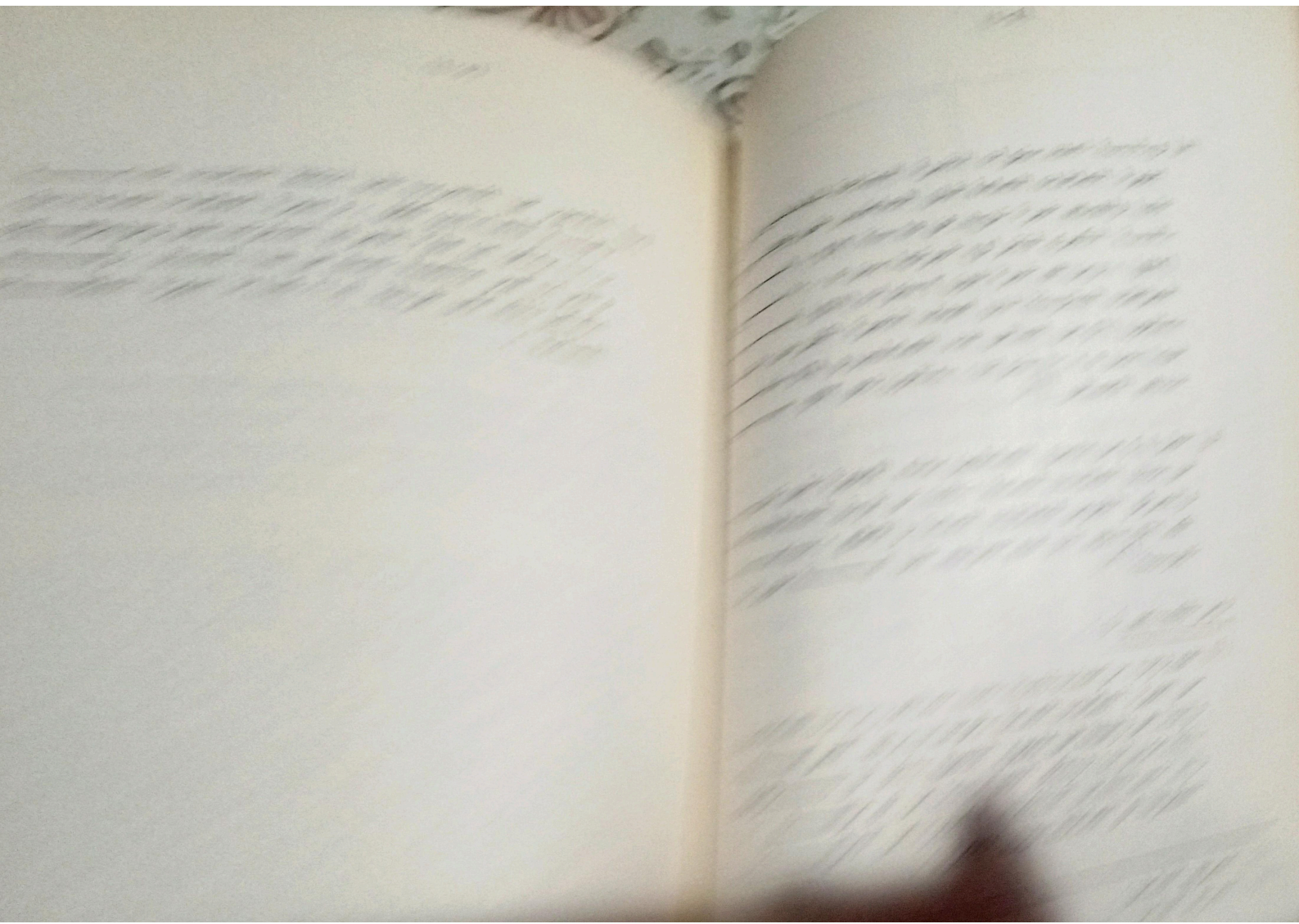
- (٢) المرجع السابق .
- (٣) المرجع السابق .

(ج) يمثل عدد المشرفين الذين حصلوا على دورات تدريبية في مجال العلاقات العامة نحو ٦٦٪ من اجمالي المشرفين موضع الدراسة (١). وهي في معظمها دورات قصيرة (٢).

(د) يمثل الحاصلون على مؤهلات عليا نحو ٣٨٪ من اجمالي العاملين في اجهزة العلاقات العامة، ويستحوذ على اكبر نسبة خريجو الآداب والتجارة والحقوق، مع وجود مجموعة من المؤهلات الاخرى التي تصل الى ١٣ مؤهلا عليا، منها بعض المؤهلات البعيدة كل البعد عن مجال العلاقات العامة (العالمية من الازهر الشريف، التربية والتربية الرياضية، الزراعة، الهندسة، الاقتصاد.... الخ) . كما تمثل المؤهلات المتوسطة نحو ٥٤٪، وتمثل المؤهلات التجارية المتوسطة نحو ٦٩٪، وتضم ثانوية عامة ومعلمين، ودبلوم صنايع وسكرتارية..... الخ. كما تضم هذه الاجهزة نحو ٨٪ من العمالة الفنية في مجال الكهرباء ووسائل الاتصال ولم توضح مؤهلات العاملين من قبل ٢٦٪ من العينة (٣).

- (١) المرجع السابق، اجابة السؤال رقم (٥)
- (٢) في تعليق على السؤال رقم (٥)، اشار احد المديرين ان اعتماد الدورات التدريبية في السنة (٢٠) جنيها بالمديرية ولديه (١٠٠٠) موظف يحتاجون الى التدريب، فماذا يفعل؟
- (٣) البحث الميداني، قائمة استقصاء رقم (١)، الجزء الاول، اجابة السؤال رقم (١٥).





فمن ناحية تلعب وسائل الاتصال بجمهير المنظمة دورها في نقل الأفكار والمعلومات المتعلقة بسياسات الدائرة الحكومية ، والتشريعات المنظمة لعمالها ، والتعديلات التي تطرأ عليها ، وتيسيط هذه الامور بالمرة التي تتناسب مع طبيعة المتعاملين ، اذ ان المواطن الذي لا يعرف القوانين والقواعد المطبقة ، وكذلك الذي لم يقتنع بها ليست لديه القدرة لتحمل مسؤولياته المدنية (١) . كما ان عدم اعلام المواطنين بحقوقهم ومسئولياتهم وترشيد استخدامهم للخدمات يمكن ان يؤدي الى سوء استخدام الحقوق الممنوحة .

ومن ناحية اخرى فان نظم الاتصال يجب ان توفر حركة عكسية للمعلومات الواردة من مختلف فئات الجماهير المتعاملة مع الدائرة الحكومية ، فتحدد نوعية المتعاملين وحجم الخدمة المطلوبة ، والحاجات والرغبات في خدمات معينة في منطقة معينة أو وقت معين ، والمشاكل التي تقابلهم في الحصول على الخدمات ، وتحديد مدى تأثير الخدمات المقدمة على اشباع رغبات وحاجات جماهير المنظمة الحكومية ، وبالتالي يمكن ان نلفت نظر المخططين الى الحملات الصحفية او الحملات العامة المرتبطة بمشاكل اقتصادية او اجتماعية معينة تكون المنظمة طرفا فيها (٢) .

(1) William H. Gilbert; Op. Cit., P.71

(2) Lawrence W. Nolte, Op. Cit. P.283.

الفصل الرابع

العلاقات بين الجماهير والعلاقات العامة

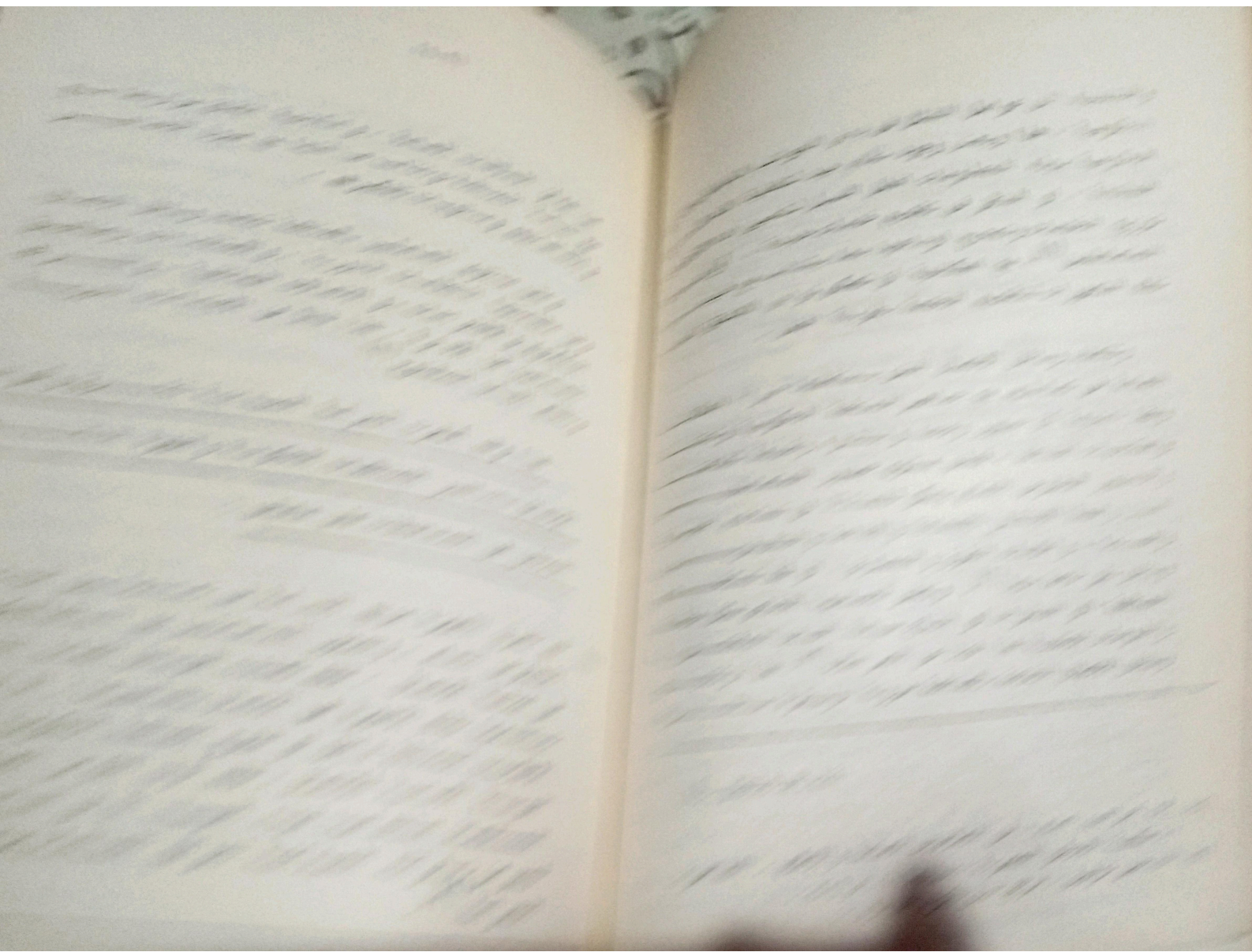
في الدوائر الحكومية وأجهزتها

الحكم المحلي بالمحافظات

* في هذا الفصل يستعرض الباحث الجهود التي تبذلها الدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي بالمحافظات في مباشرة الاتصال بالجماهير، ومدى تجاوب الجماهير مع هذه الوسائل .

ان كسب القبول المؤيد لفكرة معينة او منظمة معينة من الامور المعقدة الى حد بعيد ، اذ تتعامل المنظمة الحكومية مع مجموعة الافراد والمنظمات في المجتمع هم عادة مختلفون من كثير من الصفات والمفاهيم والانتماءات الطبقية والسياسية والاجتماعية او الدينية او المهنية ، ويوجد رجال السلطات الحكومية أنفسهم في مواجهة مجموعات مختلفة من المتعاملين لهم مطالب وشكاوى متعددة ، ويطلبون تسهيلات متباينة ، وبالتالي كان من اللازم وجود مجموعة من وسائل الاتصال الفعالة من والى الجمهور باعتبارها الاساس الذي يبني عليه نشاط العلاقات العامة باعتبارها ان العميل هو اهم شخص من وجهة نظر المنظمة ، وانه يأتي اليها لاشباع حاجة معينة ويجب ان تسعى الى اشباع حاجاته بالقدر المناسب ، وتنمية الظروف التي تحقق هذا الاشباع (١)

(١) حسن خير الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٨٢-١٨٤



(أ) من الواضح أن هناك خلطاً واضحاً بين دور جهاز العلاقات العامة وإمكانياته في الاتصال بالجمهور ، وبين قيام الإدارة والعاملين بالمنشأة بالاتصال بالجمهور لأداء الأعمال ، فإلزام الإدارة من تكامل هذا الدور ، فإن إدارة العلاقات العامة ليست هي التي تشرف على اللوحات أو التي تعد الخطابات الدورية أو النشرات الموجهة إلى جمهور المتعاملين ، وإنما تعد هذه الأوراق بلغة المنظمة ، وليس بلغة العميل واما تعد هذه الأوراق بلغة Customer's Language وبالتالي تفقد العلاقات العامة دورها في صياغة هذه القرارات على النحو الذي يتناسب مع البيئة المحيطة بالمتعاملين ونوعياتهم ، إذ انه عادة ما يعلن المطلوب من العملاء في شكل نص قانونية جامدة ، قد تكون عسيرة الفهم على المواطنين ، وقد تكون غير واضحة وغير مفصلة بالشكل الذي يدفع المتعامل إلى الوقوع في الأخطاء .

(أ) ان معظم هذه اللوحات عبارة عن مساحات مكشوفة على الحوائط توضح عليها التعليمات بدون أي اهتمام أو ترتيب .
(ب) مع ارتفاع نسبة الأمية في مصر ، وخاصة في محافظات الأقاليم تصبح هذه اللوحات أمراً عديم القيمة ، إذ أن أعداد التعليمات المنشورة لا يتم باستخدام أي وسائل الايضاح .
(ج) عدم وضع هذه الأوراق أو النشرات في مكان مناسب ، إذ أن بعض المصالح تقوم بلصق هذه التعليمات على الحوائط خارج المبنى الذي يتم فيه العمل .

(٢) هذا ويوضح التحليل ان مكاتب الاستعلامات تعتبر أيضاً وسيلة (١) تستخدمها أجهزة العلاقات العامة في امداد الجمهور من المتعاملين بالمعلومات ، وتوجيههم التوجيه المناسب إلى المكان المطلوب ، وللأسف فان عدم فهم هذه المكاتب لوظائفها على النحو المطلوب ، وعدم المامها بأعمال المنظمة المما كافيًا قد جعل نوعاً من عدم الثقة بين الجمهور وبين هذه المكاتب .
(٢) ومن أهم وسائل الاتصال الأخرى الاتصال الشخصي بالمتريدين بنسبة ٢٥٪ ، والنشر في الصحف بنسبة ١٥٪ (٢) ، وتوزيع النشرات بمقر العمل ١٧٪ وبالرغم من أهمية هذه الوسائل فإنها لا تحظى بالاهتمام الكافي من جانب أجهزة العلاقات العامة .

المرجع السابق .
المرجع السابق .

٪
٧٧
٢٥
١٢
٤
١٥
١٧
٤
٥٢
٨

المصدر : البحث الميداني ، قائمة رقم (١١) ، الجزء الأول ، اجابة السؤال رقم (٨)

جدول رقم (٦)
الوسائل التي تستخدمها أجهزة العلاقات العامة
في الدوائر الحكومية وأجهزة الحكم المحلي
بالمحافظات

- (١) لوحة الاعلانات بديوان العمل
- (٢) الاتصال الشخصي من المتدربين بالموظفين
- (٣) توزيع دليل عمل بالأجهزة
- (٤) ارسال الاقارير التليفونية
- (٥) النشر في الصحف
- (٦) توزيع النشرات بمقر العمل
- (٧) استخدام الميكروفون
- (٨) مكتب الاستعلامات
- (٩) لم يوفر

(٥) رغم أن وظائف أجهزة العلاقات العامة لم تحدد بشكل
ما أهمية جمع وتسجيل وتحليل آراء المتعاملين من
جماهير المنظمة ، فان استقصاء هذا الأمر بشكل مباشر
قد أكد أن ٦٤٪ من هذه الأجهزة تقوم بالتعرف على
آراء الجماهير المتعاملة (١) ، إلا أن عملية التعرف على
على هذه الآراء لا يتم وفقا لسق علمي محدد او لنظام
معلومات ولو بدائي ، وانما يتم بصورة لا تبذل فيها
أية جهود من أجهزة العلاقات العامة ، ويتم ذلك
بتحرك من جانب المتعاملين (فقط) . في شكل تقديم
للشكاوى ، او كلمات السخط او الثناء والشكر على
الخدمات المقدمة ، وهذه المعلومات عادة لا تسجل
وانما ترفع في حبهن للإدارة وتعامل بشكل فردي (٢) .

- (١) البحث الميداني ، قائمة استقما رقم (١) ، الجزء الأول ، جزء من اجابة السؤال رقم (١١)
- (٢) جدول رقم (٧)

وسائل التعرف على آراء المتعلمين في الشؤون الحكومية
وأجهزة الحكم المحلي بالمحافظات

١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
---	---	---	---	---	---	---	---

- (١) اجتماعات مع المجالس المحلية
- (٢) شكاوى المواطنين
- (٣) كلمات السنط من الجمهور
- (٤) كلمات الشكر والثناء من الجمهور
- (٥) الاتصال المباشر بين الموظفين والجمهور
- (٦) اثناء الندوات والمحف
- (٧) مرافقة العملاء اثناء العمل
- (٨) لم يرد

المصدر : البحث الميداني ، قائمة استقصاء رقم (١١٤) من اجهزة الحكم المحلي بالمحافظات

(٦) ورغم ما تؤكد هذه المنظمات من عقد اجتماعات وندوات عن خدماتها فان جانب الايجاب من جانب المواطنين كان سلبيا اذ اشار ٨١٫٣٪ من عينة البحث المتعاملين الى عدم علمه بأية اجتماعات او ندوات قد نظمت بصدد تحسين او تعريف خدمات الهيئات الحكومية ، وقد اكد باقى العينة المستمارة ١٨٫٧٪ بانهم لا يعرفون شيئا بهذا الخصوص (١) .

وقد اجاب البحث الميداني على هذه الظاهرة بشكل محدد اذ اكد ٤٥٪ من عينة الاجهزة المستقصاة أنه لم يتم من قبل الاتصال بالجمهور بمبادأة من المنظمة فى حين اكد ٣٦٪ من العينة (٢) ، موضع الدراسة انهم يتصلون دائما بالجمهور ، ولكن وسائل الاتصال المستخدمة قد اوضحت ان معظم هذا الاتصال يتم بالشكل الذى لا يحقق اهداف العلاقات العامة ، فمعظم هذه الاتصالات تتم بين ادارة المنظمة (وليس جهاز العلاقات العامة) والجمهور فى شكل مكاتبات رسمية (٢١٪) او بالرد على استفسارات الجمهور (١٠٪) ، وعلى مستوى ديوان عام المحافظات ظهرت وسيلة الرد على الاستفسارات او عقد المؤتمرات (٣) .

- (١) البحث الميداني ، قائمة استقصاء رقم (٢) ، اجابسة السؤال رقم (٧) .
- (٢) البحث الميداني ، قائمة استقصاء رقم (١) ، الجزء الاول ، جزء من اجابة السؤال رقم (٦)
- (٣) رقم (٨)

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17) (18) (19) (20) (21) (22) (23) (24) (25) (26) (27) (28) (29) (30) (31) (32) (33) (34) (35) (36) (37) (38) (39) (40) (41) (42) (43) (44) (45) (46) (47) (48) (49) (50) (51) (52) (53) (54) (55) (56) (57) (58) (59) (60) (61) (62) (63) (64) (65) (66) (67) (68) (69) (70) (71) (72) (73) (74) (75) (76) (77) (78) (79) (80) (81) (82) (83) (84) (85) (86) (87) (88) (89) (90) (91) (92) (93) (94) (95) (96) (97) (98) (99) (100)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

على توزيع هذه المطبوعات بتسليمها مباشرة للمتعاملين عند حضورهم لاتمام عمليات التعامل او استخدام السعاة ، فيتم بالنسبة لبعض المطبوعات التي يصدرها ديوان عام المحافظة ويقصد به الاعلام عن اعمال المحافظة وجهودها ، وتوزيعه محدود للغاية .

(1) اصدار المطبوعات الخاصة بالمعاملات الساعية :

٤
٣٢
١٧
٨٨
٣١

- (1) نعم تظهر مطبوعات
- (2) توزع مطبوعات واردة من الوزارات المختلفة
- (3) لا يتم اصـدار مطبوعات
- (4) لم يوزع

(ب) انواع المطبوعات :

٤
١١
١٤
١٦
٤٣
٨٨
٨٤

- (1) كتب دورية
- (2) قرارات وزارات
- (3) مجلات
- (4) كتبيات عن النشاط
- (5) دليل ارشاد الجمهور

١	١	١	١	٣٨	٤
---	---	---	---	----	---

تاريخ جدول رقم (١)
 كيفية توزيع المطبوع
 :
 (٥)

- (١) تسليم شخصي للديرة
- (٢) بالبريد
- (٣) بالبريد
- (٤) بالبريد
- (٥) توزيع في العمل

(١٠) وقد أوضح استقصاء العملاء مجموعة من الآراء التي توضح مدى فقدان العلاقة في المعلومات الواردة وتأثيرها على أداء العمل ، والتي ترجع بشكل كبير لفقدان العلاقات العامة لدورها في المنظمات الحكومية ومن أهم ما توصل اليه تحليل النتائج ما يلي :

(أ) اثبتت الدراسة عدم اقتناع المواطنين بجهود العلاقات العامة بشكل كامل ، اذ بالرغم من أنهم قد أشاروا الى مصادر الحصول على معلوماتهم يرجع في جزء الى جهود جهات العلاقات العامة :

- موظف الاستعلامات ٤٦٦
- لائحة معلقة ٤٦٨
- كتيبات ونشرات ٤٦٦ (١)

الا أن معظم المتعاملين لم يفتنوا بذلك بدليل انهم قد أشاروا الى ان معلوماتهم عن الاعمال قد حصلوا عليها من الموظف المختص شقويا بنسبة ٤٦٧ ، وكتابة بنسبة ٤٦٥ .

هذا وبالرغم من الارتفاع المتزايد في نسبة التعليم ، وما تبعه من امكانيات افضل للتواصل بين المنظمة والمتعاملين ، فما زال نمط الحصول على

المعلومات عن طريق الوسطاء يمثل نسبة لا بأس بها
تمثل الى ١٧٪ في بعض الأحيان وذلك من خلال الاضطلاع
على الكتبية والسعاة والوسطاء .

ومما لا شك فيه ان ذلك يوضح قصور جه
العلاقات العامة في امرين أساسيين :

- (١) ان جهود العلاقات العامة يمكن ان توفر الوقت
الذي يبذله ٧٢٪ من العاملين في المنظمة
في التعريف بالاجراءات والمستندات وتخصيص
هذا الوقت في اعمال اكثر افادة للمنظمة
والمعاملين وتقل من وقت أداء العمل.
- (٢) ان وجود الوسطاء في التعامل يمكن ان يساهم
الى سعة المنظمة وتفتح عوائق في طريق
الاتصال الفعال معها . ولا يتأثر ذلك الا بدور
نشط لجهاز العلاقات العامة .

(ب) اكد ٧٩٪ من العينة المستقصاة من المواطنين (١)
على أن هناك تجاوزا في الوقت الذي كانوا
يتوقعون لأداء خدماتهم ،مقارنا بالوقت الفعلي
في حين اوضح ٤٪ فقط ان اعمالهم قد تمت قبيل
الوقت الذي كانوا يتوقعونه ، ٦٪ قد تمت
اعمالهم في الوقت المحدد تماما ، وقد اسفرت
التحليل الاحصائي لهذه الظاهرة باستخدام الحاسب
الالى ما يلي (٢).

(١) البحث الميداني ، قائمة الاستقصاء رقم (٢) ، احابية
السؤالين رقمي ٢ و ٣ .
(٢) ملحق رقم (٣) ، وقد اوضح الساحت طريقة اختيار
وتوزيع الحساب تفصيليا .

كيفية المعروفة من جانب الوسطاء
بالاتفاق والمستندات المعطاة

١
٦٧
٣٦
٨
١٧
٢٨
٥
١٣
١٣
٢
١٧
٩

- (١) من الموظف المختص شؤون
- (٢) من موظف الاستعلام
- (٣) من مدير
- (٤) من احد الكتبية على البواب
- (٥) من لائحة معاه
- (٦) من الموظف المختص كتابر
- (٧) من احد امن اطاقية
- (٨) من احد السعاة
- (٩) من احد الورقة في المحلحة
- (١٠) من كتيب او نشرة توزع في المحلحة
- (١١) لم يعرف

ويوضح ذلك وجود فجوة بين ادارة المنظمات الحكومية و جماهير المتعاملين واحساس عام بالخسوف والتعقيد من أى معاملات حكومية بالرغم من الجهود الحكومية المضنية لتحسين خدماتها والانفاق عليها ، ونتيجة للاحباط الذى يراه المواطن عادة بين ما يتوقعه وما يجده بالفعل ، وخاصة عدم الاهتمام بعامل الوقت فى حياة المواطنين وماله من تأثيرات سلبية على سلوكهم ولجوئهم الى الابواب الخلفية لتأدية اعمالهم .

ولا يستنتج الباحث من ذلك ان المواطن على حقيق او المملحة الحكومية على حق ، بل ان ذلك ناتج عن عدم وجود أفضية مشتركة لمعرفة الجهود والواجبات والالتزامات بين المواطنين والمصالح الحكومية ، وهو الدور الذى يجب ان تلعبه العلاقات العامة .

(ج) وقد قام الباحث باستقصاء المواطنين موضع الدراسة عن اسباب عدم انهاء المعاملات فى الوقت المحدد من وجهة نظرهم ، وقد تم تبويب هذه الاسباب فى ثلاث مجموعات (١) . وقد كانت فى مقدمتها (٧٨١) عدم الرقابة الفعالة من جانب الادارة على تدفق العمل واعمال الموظفين التابعين لهم ، والشكوى من طول الاحتراس (٧٧١) والشعور بعدم وجود تنظيم محكم لعمليات التعامل مع الجمهور (٧٦٣) .

(أ) تم التحليل على ثلاثة مستويات على اساس اختلاف المعاملات الحكومية فبعضها يتطلب أياما أو ساعات أو دقائق .

(ب) بالنسبة للتحليل الاحصائى للوقت المتوقف مقارنة بالوقت الفعلى باستخدام (ك) مايلس :

- فى الدقائق :

أوضح التحليل ان توافق الرغبات يميل الى ٢٠٪ فقط ، بينما لا تتوافق الرغبات بمعدل ٧٨ .

- فى الماعسات :

أوضح التحليل ان احتمال توافق الرغبات بين المتعاملين والمصالح الحكومية يصل الى ٥٢٪ فقط بينما لا تتوافق الرغبات بنسبة ٤٨٪ .

- اما فى الأيام :

فقد أوضح التحليل ان احتمال توافق الرغبات بين المتعاملين والمصالح الحكومية يصل الى ٥٠٪ فقط بينما لا تتوافق الرغبات بنسبة ٩٥٪ .

ويعتقد الباحث ان هذه المؤشرات خطيرة ، وخاصة الحكومية ، وعموما فان الجوانب التنظيمية لأداء الأعمال الحكومية تحتاج الى دراسة خاصة ، ويرى الباحث ان دور دراسة التنظيم أو الاجراءات يرتبط ارتباطا كليا بدرجة تفهم الجماهير للاجراءات وعدم تعريفهم المطلوب منهم ، ومالهم من حقوق وما عليهم من واجبات ، وبالتالي كان المواطن العادي نهبا للوسطاء والمحسوبة وتحكم الموظف ، وكل هذه العوامل ترتبط بداية بنشاط العلاقات العامة في المنظمة ودرجة اعتراف الادارة بنشاطها .

استبيان عدم انبها ، المتعلق في الوقت المحدد من وجهة نظر الموظفين

١	٧١
٢	٦٣
٣	٨١
٤	٧٨
٥	١٩
٦	٤١
٧	٨
٨	٢٨
٩	٥٢
١٠	١٢
١١	٢١
١٢	٢٢
١٣	١٧
١٤	١٣

(أ) اسباب الادارية :

- (١) طول الاجراءات
- (٢) قصر الوقت (الزمن) المتاح للمحتاج الذي تؤدي فيه الاعمال
- (٣) عدم وجود تنظيم دقيق للعمل
- (٤) عدم وجود رقابة على تدفق العمل

(ب) اسباب ترجع الى الموظفين :

- (١) التعميل من جانب الموظفين
- (٢) قلة عدد الموظفين
- (٣) كثرة التسويق والتأجيل
- (٤) عدم اقتناع الموظف بالوظيفة
- (٥) عدم فهم الموظف لاختصاصه

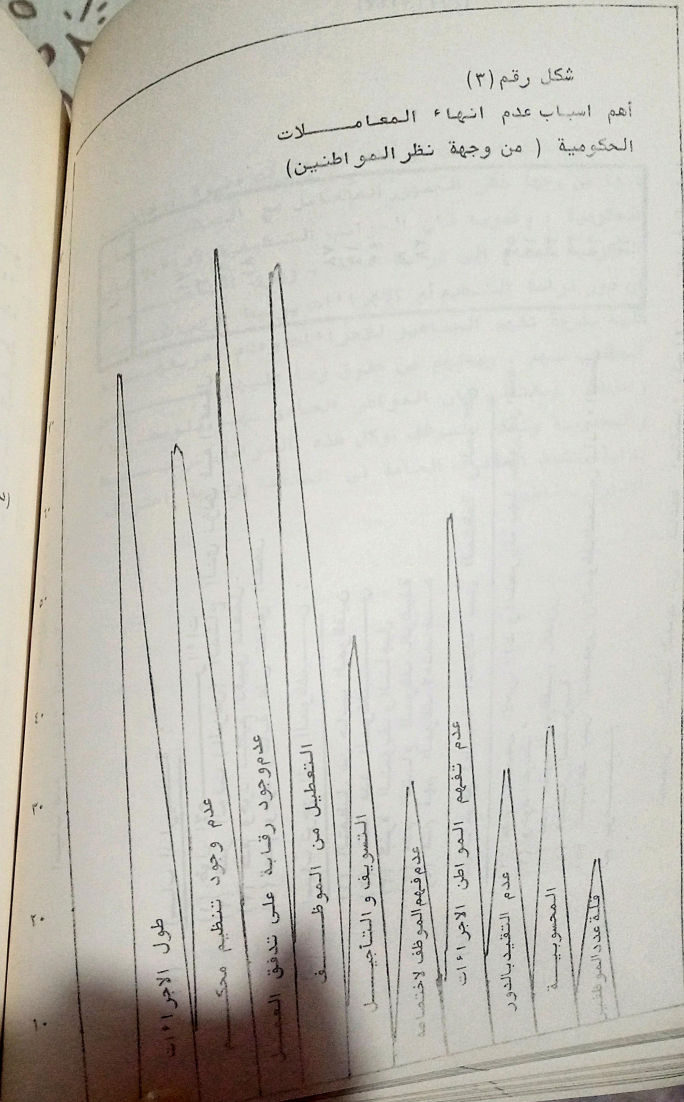
(ج) اسباب ترجع للطبيعة العلاقة بين المنظمة والمواطن

- (١) عدم تفهيم المواطنين و التعريف بها بصورة واضحة
- (٢) وجود الوسطاء
- (٣) عدم تفهيم الموظفين بالدور
- (٤) انتشار المحسوبية
- (٥) التباعد بين الجمهور والموظف المختص بأداء العمل

لم يعرفه (د)

شكل رقم (٣)

أهم أسباب عدم انتهاء المعاملات الحكومية (من وجهة نظر المواطنين)



هذا فضلا عن أن هناك دورا مباشرا يمكن ان تقوم به العلاقات العامة في هذا المجال لاكساب دور العاملين فاعلية أفضل عن طريق تقليل حجم ما يواجه اليهم من أسئلة الطروف المصيبة تستهلك نسبة كبيرة من وقت العمل وكذا دراسة الظروف المحيطة بالعاملين ونقلها بأمانة لإدارة المنظمة ، ودراسة مدى امكانية تلبيتها، والعمل على تحسين صورة المنظمات الحكومية من وجهة نظر المتعاملين.

(د) وما يؤكد أيضا قصور دور العلاقات العامة في الدوائر الحكومية ما أوضحه البحث الميداني من تحليل آراء عمال البحث حول درجة الرضا من الجانبين (الموظف والمواطن) ، وشكل المنحنى العرجح الى عدم رضا عن النتيجة بميل المنحنى العرجح الى عدم رضا عن الموظفين ودرجة بنسبة ٥٥% من جمهور المتعاملين ، اما بالنسبة للمباني ودرجة نظافتها وشكلها العام فقد كانت درجة عدم الرضا كبيرة بنسبة ٧٥% ، وتعكس هذه النسبة ما سبق أن أشرت اليه من أن دور الحكومة في تدعيم خدماتها والعاملين بها لا يجد المدى الكافي من المتعاملين ، وذلك بسبب ضعف امكانيات العلاقات العامة في أداء دورها إذ ان شرح مشاكل المنظمة ودراسة امكانيات الجهود الذاتية ، وتدعيم الجمهور من الامور التي يمكن ان تسهم في تحسن اوضاع المباني الحكومية في المحافظات .

هذا وقد اكد هذا الاتجاه تحليل الرأي تجاه آراء العملاء تجاه الموظفين وامكانيات معاملتهم للعملاء ، الذي اتضح من أن العوائق في علاقاته

المعاملين له ايجابياته وله سلبياته ، فهو لا يسهل الآراء بالكامل وغير ملتزم بالدور ولا يلزم مكانه التمسك الصل ، كما أنه يميل الى تأجيل الموضوعات ويسهل الأداة ، في حين أن من ايجابياته انه يرشد الموظفين عادة الى الفعل الصحيح ويتحدث بلطف ورقة ، بينما كان المتعامل محايداً في كثير من الامور وخاصة تلك الخاصة بمدى محاولة الموظف تسهيل مهمته ، واتصاله بكيانه وشخصيته وجديته في أداء العمل .

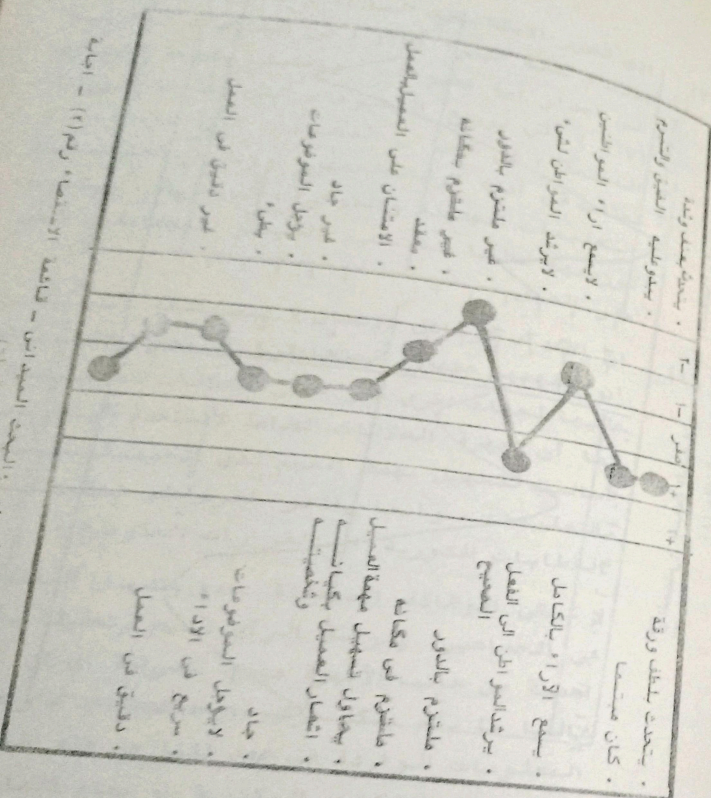
ويعتقد الباحث ان دراسة هذه الامور ضرورية للحكم على كفاءة أداء التنظيم ، وتقييم الجهود الخاصة بالمنظمة الحكومية ، وان هذا الجهد يعتمد على مستوى كفاءة جهاز العلاقات العامة .

خلاصة :

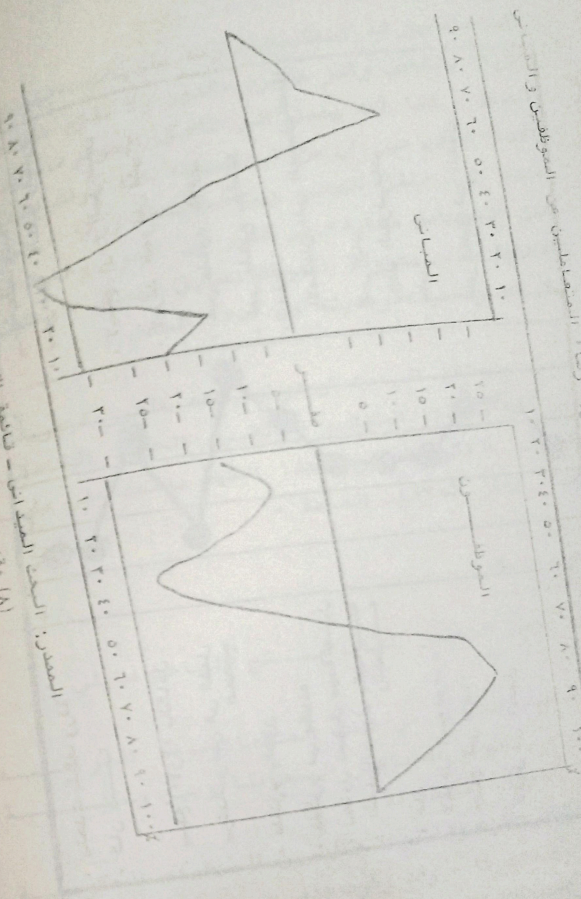
ومن التحليل السابق يمتنع الباحث مايلي :

- (1) عدم التفرقة من جانب المنظمات موضح الدراسة بين انواع الجماهير المتعاملة وبين وسيلة الإنمال المستخدمة .
- (2) لقد ركزت وسائل الاتصال بين المنظمات الحكومية رحاها ، وقد ركزت هذه الوسائل من حيث اهميتها في لوحات الاعلانات ، ومكاتب الاستعلامات والاتصال الشخصي بين المترددين والموظفين ، وكذا استخدام المكاتب الرسمية ، ومن الوسائل الاقل اهمية النشر في الصحف والشرائح التي تورم في مقر العمل .

البيانات الخاصة بالبيانات الشخصية للموظفين في المنظمات الحكومية والبيانات الشخصية للموظفين في المنظمات الحكومية



الموظفين من الموظفين والسياسيين



(3)

(4)

(5)

أدى قصور الامكانيات المادية والفنية الى عدم اهتمام نسبة كبيرة (٢٧٪) من المنظمات الحكومية الى اصدار أية مطبوعات ، واعتماد مجموعة اخرى (١٧٪) على توزيع المطبوعات التي تصدرها الوزارة المختصة ، في حين ان المطبوعات التي صدرت قسداً تمثلت في أدلة لارشاد الجمهور ، ونشرات تعمّل التعليمات الجديدة والقرارات الوزارية ، ويتم توزيعها غالباً بالتسليم المباشر للمتعاملين في مقر العمل .

ان الاعداد لوسائل الاتصال لا يتم باللغة التي يمكن ان يتفهمها جمهور المتعاملين اذ يخضع الاشراف عليها لجهات اخرى غير جهاز العلاقات العامة ، كما أن اجهزة العلاقات العامة لاتستخدم أي لغة أساليب لتسهيل مهمة الفهم لدى الجمهور بالتعليمات ، وانما يقتصر العرض على نص الخطاب الدورية او القرارات الحكومية .

لا تحظى الوظائف المتعلقة بجمع وتسهيل المعلومات عن الجماهير ، ودراسة الرأي العام وتحليله بأية اهمية من جانب الأجهزة موضع الدراسة اي ان الاتصال غالباً ما يتم بشكل جزئي من جانب واحد ، وتقتصر المعلومات الواردة في عدد قليل من هذه المنظمات على تحليل الشكاوى المكتوبة او سماع كلمات السخط او الشكر من خلال الاتصال المباشر بين الموظفين والمتعاملين . هذا فضلاً عن ان المنظمات الحكومية لا تبذل اية جهود من جانبها للحصول على معلومات عن المتعاملين ، باستخدام الاستقصاءات او أية اجتماعات او ندوات عن خدماتها .

(٦) أدى القصور في وظيفة الاتصال الى وجود قصور خطيرة في المعلومات بين المنظمات الحكومية وجمهورها ، وانعكس ذلك على المفهوم الحكومي للعاملين فيها ، وهو ما يعتقده الباحث ان لا يتمشى مع الجهود التي تبذل من أجل تقديم خدمات بصورة افضل ، وقد تمثل ذلك فيما يلي :

(أ) اثبت التحليل الاحصائي انه في ٧٤٪ من الحالات في المتوسط يتم قضاء حوائج المواطنين في وقت يتجاوز توقعاتهم للحصول على الخدمة ويؤدي ذلك الى لجوء المواطن للابواب الخلفية لأداء اعماله في الوقت المناسب .

(ب) ان المتعاملين يحملون في ٧٢٪ منهم على المعلومات مباشرة من الموظف المختص ، في حين ظهرت مكاتب الاستعلامات والنشرات اقل اهمية . وكان لقصور نشاط العلاقات العامة أسبابه في لجوء المتعاملين للحصول على المعلومات من الوسطاء والكتبة والسعاة . . . الخ .

(ج) يعتقد المواطن ان القصور في انهاء اعماله يرجع لعدم وجود رقابة على تدفق العمل واعمال الموظفين مع طول الاجراءات .

(د) عدم رضا المتعاملين عن الشكل العام للمباني الحكومية بنسبة ٧٥٫٣٪ ، وعدم الموظفين وطريقة أداءهم اعمالهم بنسبة

٦٥٫٥٪ ، ويرجع ذلك الى عدم فهم المواطن لطبيعة واجباته واعمال الدوائر الحكومية وما يبذل فيها من جهود . ويؤدي الى عدم الحصول على دعمه وتعاونه في المساهمة الذاتية لتحسين اوضاع الهيئات الحكومية ويعتقد المواطنين موضوع الدراسة ان الموظف لا يسمع الآراء بالكامل ، ولا يلتزم بالدور ، ولا يلتزم بمكانه اثناء العمل ، ويميل الى تأجيل الموضوعات ويطء الأداة .

الفصل الخامس

معلومات العلاقات العامة
في الدوائر الحكومية
وأجهزة الحكم المحلي في المحافظات

* في هذا الفصل يتعرض الباحث في عجلة للمعوقات التي تشيظ من جهود العلاقات العامة في الجهات موضع الدراسة سواء أكانت عقبات إدارية أو مالية أو مادية .

كان القصور الواضح في مهام العلاقات العامة في الأجهزة العامة في المحافظات وليد مجموعة من المعوقات والمعوقات التي تواجه هذه الأجهزة في أداء أعمالها، وتشمل العقبات الإدارية والمالية وعدم توافر الإمكانيات المادية نسبا متقاربة من آراء هذه الأجهزة إذ أكد ٦٥٪ منها (١) وجود عقبات تواجهها وتؤثر بالسلب على أداء هذه الأعمال . وفيما يلي بيانا بطبيعة هذه العمليات (٢) .

(١) جدول رقم (١٢) .

(٢) المرجع السابق .

عقبات إدارية :

(١) لم تحظ أجهزة العلاقات العامة رغم أهميتها حتى الآن بفهم واضح ، وإيمان متكامل بدورها من جانب الإدارة وخاصة في المديرية وفروع الدوائر الحكومية ، وانعكس ذلك بالتالي على عدم وجود أية خطط للعلاقات العامة في ٥٣٪ من هذه الأجهزة ، والاعتماد على العمالة غير المتخصصة ، وعدم الاهتمام بتدريب هذه العمالة . وقد كان لنظام العمل تأثيرا واضحا على أعمال العلاقات العامة ، إذ أن أعمال هذه الإدارة تحتاج إلى نوع من حرية الحركة بعيدا عن مقايضة المواقف المختلفة التي تحتاج إلى مرونة في مقايضة المواقف المختلفة التي تواجه المنظمة وبالتالي فإن إمكانيات تحركها في ظل اللوائح الحكومية والبيروقراطية المحدودة للغاية . هذا فضلا عن أن المنظمات والدوائر التي تخطط لهذا النشاط لا تضع خطط طويلة الأجل تتضمن استراتيجية محددة للتعامل مع الجمهور ، ولكن معظم هذه الخطط توضع بشكل سنوي (٢٩٪) أو لمدة تقل عن سنة (٩٩٪) (١) .

عقبات مالية :

(ب) تمثل العقبات المالية عنصرا جوهريا يؤثر على نشاط العلاقات العامة ، إذ أن أي اتصال أو نشاط مع الجماهير أو العاطفين عادة ما يحتاج إلى قدر

(١) البحث الميداني ، قاعة استقصاء رقم (١) ، الجسر
الإداري ، جزء من اجابة السؤال رقم (١٣)